

Речевые тактики деловой коммуникации. Русский деловой этикет.

Основные понятия. Критика и комплименты в деловой коммуникации. Функции комплимента в деловом общении, правила комплемента, комплименты для делового взаимодействия. Функции критики, использование критики в деловой коммуникации. Техники нейтрализации замечаний, приемы снижения негативного воздействия замечаний, позитивные установки на восприятие критики.

Русский речевой этикет. Национальный характер этикета, обстановка общения и этикетные формулы. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, ты и Вы-обращение. Этикет и социальный статус адресата. Система обращений в русском деловом этикете, церемонии и этикетные тексты, знакомство, рекомендации.

Комплименты в деловой коммуникации. Функции комплимента в деловом общении, правила комплемента, комплименты для делового взаимодействия.

Для успеха в деловой коммуникации следует помнить о том, что чем приятнее будет людям общаться, тем выше будет шанс удачно решить деловую проблему или заключить сделку. Показать деловым партнерам, что вы ими интересуетесь, позволяют комплименты, то есть приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.

Комплимент должен отражать исключительно положительные качества человека. В комплименте следует избегать двойного смысла. Положительное качество в комплименте должно иметь лишь небольшое преувеличение. Важным фактором в результативности этого приема является собственное мнение человека об уровне отраженных в комплименте качеств. Если комплимент по значимости ниже уровня самооценки партнера, то для него такой комплимент является банальностью, и последствия могут быть отрицательными.

Комплимент должен только констатировать наличие данного качества, а не содержать рекомендаций или практических советов по его улучшению. Встраивайте слова-комплименты в общую фразу. Не делайте пауз. Конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст. Желательно выстраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Создавая комплименты, мы должны подмечать скрытые черты. Чем больше скрытых «мелочей» замечают наши партнеры по деловой коммуникации, тем более искренними кажутся их слова.

Каждый человек должен не только уметь говорить комплименты, но и научиться их правильно принимать. Людям очень трудно бывает принять похвалу в свой адрес. Иногда автоматически отвергаются комплименты, что делать не следует ни при каких обстоятельствах. Во-первых, вы обижаете того, кто вам сказал приятные слова, во-вторых, вы должны быть благодарны этому человеку: вы принимаете положительную оценку и начинаете верить ей. Следуйте простому правилу, отвечайте просто «Благодарю вас».

Примеры комплиментов для делового взаимодействия:

<i>Ситуация</i>	<i>Комплимент</i>
Когда партнер сумел во время переговоров добиться большего, чем было намечено	Как вам удается так расположить к себе людей?
Когда партнер отметил что-то характерное и важное для организации	Я раньше не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях, вы потрясающий аналитик!
В ответ на добрую улыбку, явно	Знаете ли вы, что ваша улыбка просто

адресованную вам	обезоруживает!
После длительных переговоров, завершившихся для вас удачно	Всегда приятно иметь дело с таким партнером!
Когда беседа закончилась успешно	До чего же приятно взаимодействовать с таким интересным партнером!
Партнеру, который неожиданно для вас открыл вам на что-то глаза	Общаясь с вами, можно многому научиться!
Партнеру, который неожиданно для участников дискуссии блеснул эрудицией	Меня всегда поражает широта вашего кругозора!
Партнеру, который был участником конфликта, но удержался от ответного выпада	Как вам удалось воспитать в себе такую сдержанность?
В ситуации, когда партнер легко мог «сорваться», но не сделал этого	Ваша стойкость и выдержка меня всегда восхищают!
Партнеру, который, несмотря на трудности, довел дело до конца	Вашей воле можно позавидовать!
Партнеру, который все-таки добился своего	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер! Вы такой целеустремленный человек, как мне этого не хватает!
Партнеру, который чем-то бескорыстно пожертвовал ради другого	Меня подкупают ваша доброта и отзывчивость!
Партнеру, который вел переговоры в трудной, конфликтной ситуации и сумел их эффективно завершить	Знаете ли вы, что ваша энергия просто заряжает других!
Партнеру, сделавшему хороший доклад или сообщение	Какая у вас прекрасная речь! Слушать вас - одно наслаждение!
Партнеру, который впервые достиг больших результатов в переговорах и сам смущен этим	Вы скромничаете! Ваши способности говорят за вас! (давно известны!)
Партнеру, который в ходе дискуссии по памяти привел необходимые данные, интересную информацию	У вас энциклопедическая память! Ваша эрудиция поражает!
Партнеру, сумевшему кого-то переубедить	Вашей логике и умению убеждать можно позавидовать!
Исполнителю, справившемуся с неприятной, рутинной работой	Это прекрасно, что у вас такой настойчивый характер!
Человеку, нашедшему подход к сложному клиенту	Я раньше и не знал, что вы так тонко и хорошо разбираетесь в людях!
Организатору различных мероприятий	Уверен, что в этом деле вас трудно превзойти!
Мастеру на все руки	Верно говорят, у вас действительно «золотые руки»!

Функции критики, использование критики в деловой коммуникации.

Слово «критика» имеет несколько значений:

а) обсуждение с целью дать оценку;

- б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- в) проверка достоверности чего-либо.

Позитивная критика всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта критики. Предметом критики являются дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал. Объективная критика опирается только на конкретные факты и аргументы. Конечной целью критики является решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков и снятию возникших проблем. Цель критикующего – выявить действительные причины допущенных ошибок.

Разрушительная критика по форме выражения монологична. Она не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого. Она не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики. У автора такой критики только одна позиция, одна точка зрения, он заранее присвоил себе право быть правым.

Для правильной критики нужно создать доброжелательную атмосферу в начале разговора. Высказать критические замечания. Осуществить «обратную связь», то есть определить реакцию на критику:

- а) реакция адекватная (есть контакт глаз, доброжелательное лицо, кивки головой);
- б) реакция интрапунитивная (вовнутрь) – обида (нет контакта глаз, плечи опущены, закрытые жесты, т.д.) – необходимо снять обиду с помощью психологических приемов. Например, сказать о том, что основная работа сделана хорошо, недостатки вполне устранимы, эта работа не займет много времени, затем использовать прием «авансированная похвала» – высказать уверенность в том, что критикуемый вполне справится с предлагаемыми изменениями;
- в) реакция экстрапунитивная (вовне) – агрессия (суженные зрачки, сжатые зубы, стиснутые кулаки, одно плечо направлено вперед и т.д.) – целесообразно предложить критикуемому самому решить, принимать ли высказанные пожелания или отвергать.

Завершить критику, предложить возможную помощь, эмоционально поддержать: «уверен, вы с этим отлично справитесь».

Если у человека открытые, положительные установки, то любое сообщение или событие он сначала воспримет нейтрально и попытается выделить в них положительные и отрицательные стороны, поразмышляет над ними и постарается найти решение, не связанное с критикой. Стоит помнить, что успехи при использовании критики невелики.

Техники нейтрализации замечаний, приемы снижения негативного воздействия замечаний, позитивные установки на восприятие критики.

Если без критики не обойтись, то необходимо помнить:

- прежде чем приступить к критике, выяснить, нельзя ли исправить дело без критики;
- предельно четко определить цели критики: что и как конкретно должно измениться;
- до начала критики выяснить позицию критикуемого по сути события;
- прежде чем высказывать критическое замечание, выслушать до конца позицию критикуемого;
- не оглуплять действия и высказывания критикуемого;
- критика не должна превращать партнеров в непримиримых врагов;
- не критикуйте в общих словах, без точного указания ошибки;
- нельзя использовать понятия или речевые формы, оскорбляющие достоинство человека;
- критикуйте доброжелательно;
- не повторяйте критические замечания в адрес человека, исправившего ошибку;
- будьте предельно корректны, когда критикуете неприятных вам людей;

- критикуя подчиненных, не подавляйте в них чувство самостоятельности;
- помните, что при произнесении критических высказываний человека можно оскорбить не только словами, поза, жесты, мимика часто не менее выразительны;
- не копите замечания для публичной критики;
- будьте самокритичны;
- руководствуйтесь принципом уместности критики по отношению к конкретным людям (начинающий работник, новый партнер, депрессивное состояние, т.д.)

Существуют приемы снижения негативного воздействия замечаний:

- ссылки на чужой опыт и высказывания (выясните с помощью наводящих вопросов, кто для вашего собеседника является авторитетом в обсуждаемой области, и в ходе делового общения сошлитесь именно на его опыт или высказывания для подтверждения своей точки зрения);
- «сжатие» нескольких замечаний (целесообразно не отвечать на каждое замечание в отдельности, а, объединив их вместе, ответить на них одной фразой);
- одобрение плюс уничтожение (если вам сделаны объективные замечания в корректной форме, то можно снизить их значимость сначала согласившись с ними, а затем, развернув дополнительную аргументацию, подтвердить свое прежнее высказывание);
- перефразирование (создавая новую речевую конструкцию, вы повторяете слова партнера, смягчая его замечание и нейтрализуя его смысл);
- «эластичная оборона» (если вас засыпают замечаниями и возражениями, да еще в некорректной форме, то лучше не отвечать на замечания, а продолжая взаимодействие, раскручивать дискуссию дальше и, в случае возвращения партнера к критике, помнить, что она уже утратила свою актуальность);
- принятие замечания (не следует парировать замечания субъективного характера, лучше согласиться с ними, отказав партнеру в ответе);
- сравнение (используя вместо прямого ответа сравнения из знакомой партнеру области знаний можно легко нейтрализовать высказанное замечание);
- метод опроса (вместо ответа на критические замечания, ставьте перед партнером вопросы, отвечая на которые, он сам даст ответы на свои замечания);
- упреждение (для смягчения замечания партнера вы включаете замечание в текст своей речи, упреждая возможность критики, и, когда это необходимо, отвечаете на него);
- отсрочка (так как со временем острота замечания снижается, целесообразно использовать прием отсрочки: «Позвольте вернуться к этому вопросу позднее...»).

Русский речевой этикет

Этикет по происхождению французское слово (*etiquette*). Первоначально оно обозначало товарную бирку, ярлык (ср. этикетка), а затем так стали называть придворный церемониал. Именно в этом значении, особенно после принятия французского церемониала при венском дворе, слово *этикет* получило распространение в немецком, польском, русском и других языках. Наряду с этим словом для обозначения совокупности принятых правил, определяющих порядок какой-либо деятельности используется слово *регламентация* и словосочетание *дипломатический протокол*. Многие тонкости общения, представленные протоколом, учитываются и в других сферах деловых отношений. Все большее распространение в деловых кругах, особенно в последнее время, получает **деловой этикет**, отражающий опыт, нравственные представления и вкусы определенных социальных групп.

Деловой этикет предусматривает соблюдение норм поведения и общения. Поскольку общение есть деятельность человека, процесс, в котором он участвует, то при общении в первую очередь учитываются особенности речевого этикета. Под речевым этикетом понимаются разработанные правила речевого поведения, система речевых формул общения.

Степень владения речевым этикетом определяет степень **профессиональной пригодности человека**. Это прежде всего относится к государственным служащим, политикам, педагогам, юристам, врачам, менеджерам, предпринимателям, журналистам, работникам сферы обслуживания, т. е. тем, кто по роду своей деятельности постоянно общается с людьми.

Владение речевым этикетом способствует приобретению авторитета, порождает доверие и уважение. Знание правил речевого этикета, их соблюдение позволяет человеку чувствовать себя уверенно и непринужденно, не испытывать неловкости из-за промахов и неправильных действий, избежать насмешек со стороны окружающих.

Соблюдение речевого этикета людьми так называемых лингвоинтенсивных профессий имеет, кроме того, воспитательное значение, невольно способствует повышению как речевой, так и общей культуры общества. Но наиболее важно: неукоснительное следование правилам речевого этикета членами коллектива того или иного учреждения, предприятия, производства, офиса оставляет у клиентов, соучредителей, партнеров благоприятное впечатление, поддерживает положительную репутацию всей организации.

Речевой этикет строится с учетом особенностей партнеров, вступающих в деловые отношения, их социального статуса, места в служебной иерархии, профессии, национальности, вероисповедания, возраста, пола, характера. Речевой этикет определяется ситуацией, в которой происходит общение. Речевой этикет в определенной мере отражает нравственное состояние общества, его моральные устои.

Известно, что в некоторых странах были изданы законы, предписывающие, как надо обращаться к представителям различных слоев общества. Такие законы, изданные преобразователем Петром I, неукоснительно действовали и в нашей стране вплоть до 1917 г.

Национальный характер этикета, обстановка общения и этикетные формулы.

Речевой этикет имеет национальную специфику. Каждый народ создал свою систему правил речевого поведения. Например, В. Овчинников в книге «Ветка сакуры» так описывает своеобразие японского этикета:

В разговорах люди всячески избегают слов «нет», «не могу», «не знаю», словно это какие-то ругательства, нечто такое, что никак нельзя высказать прямо, а только иносказательно, обиняками.

Даже отказываясь от второй чашки чая, гость вместо «нет, спасибо» употребляет выражение, дословно обозначающее «мне уже и так прекрасно»...

Если токийский знакомый говорит: «Прежде чем ответить на ваше предложение, я должен посоветоваться с женой», то не нужно думать, что перед вами поборник женского равноправия. Это лишь один из способов не произнести слова «нет».

К примеру, вы звоните японцу и говорите, что хотели бы встретиться с ним в шесть вечера в пресс-клубе. Если он в ответ начинает переспрашивать: «Ах, в шесть? Ах, в пресс-клубе?» и произносить какие-то ничего не значащие звуки, вы должны тут же сказать: «Впрочем, если вам это неудобно, можно побеседовать в другое время и в другом месте».

И вот тут собеседник вместо «нет» с превеликой радостью скажет «да» и ухватится за первое же предложение, которое ему подходит.

О некоторых особенностях речи французов и французского языка свидетельствует И. Эрнбург:

В речах ораторы любят щеголять оборотами, взятыми у авторов XVIII в., а письмо, касающееся очередной биржевой сделки, маклер кончает, как его дедушка, обязательной формулой: «Благоволите, милостивый государь, принять уверения в моем глубоком к вам почтении».

...Французы любят конкретность, точность, ясность. Всего лучше об этом свидетельствует язык... По-французски не скажешь «она в ответ усмехнулась» или «он тогда махнул рукой»: нужно объяснить, как усмехнулась – злобно, печально, насмешливо или, может быть, добродушно; почему он махнул рукой – от досады, от огорчения, от безразличия? Французский язык долго именовали дипломатическим, а его употребление, наверно, затрудняло работу дипломатов: по-французски трудно замаскировать мысль, трудно говорить не договаривая.

Особенно детально рассматривается различие между речевыми этикетами разных народов в справочниках под общим названием «Речевой этикет». В них приводятся русско-английские, русско-французские, русско-немецкие соответствия устойчивых выражений этикета. Например, в справочнике «Русско-английские соответствия», составленном Н. И. Формановской и С. В. Шведовой (М., 1990), не только даются примеры приветствия, прощания, выражения благодарности, извинения, поздравления, обращения к знакомым и незнакомым людям на русском и английском языках, но и указываются особенности употребления тех или иных выражений в английском языке.

Система обращений в русском деловом этикете, церемонии и этикетные тексты, знакомство, рекомендации.

Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную. Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. При этом оно может происходить непосредственно и опосредованно. По правилам хорошего тона не принято вступать в разговор с незнакомым человеком и самому представляться. Однако бывают случаи, когда это необходимо сделать. Этикет предписывает следующие формулы:

- Разрешите(те) с вами (с тобой) познакомиться.
- Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться.
- Позвольте(те) с вами (с тобой) познакомиться.
- Позвольте(те) познакомиться.
- Давай(те) познакомимся.
- Будем знакомы.
- Хорошо бы познакомиться.

При посещении учреждения, офиса, конторы, когда предстоит разговор с чиновником и необходимо ему представиться, используются формулы:

- Позвольте (разрешите) представиться.
- Моя фамилия Колесников.
- Я Павлов.
- Мое имя Юрий Владимирович.
- Николай Колесников.
- Анастасия Игоревна.

Если же посетитель не называет себя, тогда чиновник сам спрашивает:

- Как ваша (твоя) фамилия?
- Как ваше (твое) имя, отчество?
- Как ваше (твое) имя?
- Как вас (тебя) зовут?

При знакомстве используются визитные карточки. Визитная карточка подается во время представления. Тот, кому представляются, должен взять ее, прочитать вслух, а затем во время разговора, если он происходит в кабинете, держать визитку на столе перед собой, чтобы правильно называть собеседника.

Посредник, определяя порядок представления и выбирая этикетную формулу, учитывает служебное положение, возраст, пол тех, кого он представляет, а также были ли они ранее знакомы или только один из них знает другого, слышал о нем раньше.

Представление бывает двусторонним и односторонним. Последнее происходит чаще всего тогда, когда собравшимся на заседание, совещание, на какое-то торжество, брифинг, встречу представляют организаторов этих встреч или тех участников, которые незнакомы всем или части собравшихся.

Формула представления:

- Познакомьтесь (пожалуйста). Анна Сергеевна Зубкова. Анатолий Евгеньевич Сорокин.
- Я хочу (хотел бы) познакомить вас с...
- Я хочу (хотел бы) представить вас...
- Разрешите (позвольте) познакомить вас с ...

Иногда после представления, особенно в неофициальной обстановке, знакомящиеся обмениваются репликами:

- Очень приятно (рад)!
- (Я) рад (счастлив) с вами познакомиться.
- (Мне) очень приятно с вами познакомиться!

Этикет определяет и норму поведения. Принято мужчину представлять женщине, младшего по возрасту – старшему, сотрудника – начальнику.

Официальные и неофициальные встречи знакомых, а иногда и незнакомых людей начинаются с приветствия.

В русском языке основное приветствие – *здравствуйте*. Оно восходит к старославянскому глаголу *здравствовать*, что означает «быть здоровым», т. е. здоровым. Глагол *здравствовать* в давние времена имел и значение «приветствовать» (ср.: здороваться), о чем свидетельствует текст «Онежской былины»: «Как приходит Илья тут Муромец, а *здравствует* он князя с княгиней». Следовательно, в основе этого приветствия содержится пожелание здоровья. Впервые приветствие *здравствуй* встречается в «Письмах и бумагах Петра Великого 1688-1701».

Наряду с этой формой распространено приветствие, указывающее на время встречи:

- Доброе утро!
- Добрый вечер!

Помимо общеупотребительных приветствий существуют приветствия, которые подчеркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения:

- (Очень) рад вас видеть (приветствовать)!
- Разрешите (позвольте) вас приветствовать.
- Добро пожаловать!
- Мое почтение.

Среди военнослужащих принято приветствовать словами:

- Здравия желаю!

Приветствие часто сопровождается рукопожатием, которое может даже заменять вербально выраженное приветствие.

Речевой этикет приветствий предусматривает и характер поведения, т. е. очередность приветствия.

Первыми приветствуют

- мужчина – женщину,
- младший (младшая) по возрасту – старшего (старшую),
- младшая по возрасту женщина – мужчину, который значительно старше ее,
- младший по должности – старшего,
- член делегации – ее руководителя (независимо от того, своя делегация или зарубежная).

Последнюю группу речевых формул этикета составляют формулы прощания. Они выражают:

- пожелание: *Всего вам доброго (хорошего)! До свидания!*
- надежду на новую встречу: *До вечера (завтра, субботы). Надеюсь, мы расстаемся ненадолго. Надеюсь на скорую встречу.*

– сомнение в возможности еще раз встретиться; расставание будет надолго: *Прощайте! Вряд ли удастся еще раз встретиться. Не поминайте лихом.*

Формулы речевого этикета для торжественных, скорбных ситуаций

После приветствия обычно завязывается деловой разговор. Речевой этикет предусматривает несколько зачинов, которые обусловлены ситуацией.

Наиболее типичны три ситуации: 1) торжественная; 2) скорбная; 3) рабочая, деловая.

К первой относятся государственные праздники, юбилеи предприятия и сотрудников; получение наград; открытие офиса, магазина; презентация; заключение договора, контракта и т. д.

По любому торжественному поводу, знаменательному событию следуют приглашения и поздравления. В зависимости от обстановки (официальной, полуофициальной, неофициальной) пригласительные и поздравительные клише меняются.

Приглашение

- Позвольте (разрешите) пригласить вас...
- Приходите на праздник (юбилей, встречу...), будем рады (встретить вас).
- Приглашаю вас (тебя)...

Если необходимо выразить неуверенность в уместности приглашения или неуверенность в принятии адресатом приглашения, тогда оно выражается вопросительным предложением:

- Я могу (могу ли, не могу ли, можно ли, нельзя ли) пригласить вас...

Поздравление

- Разрешите (позвольте) поздравить вас с...
- Примите мои (самые) сердечные (теплые, горячие, искренние) поздравления...
- От имени (по поручению) ...поздравляем...
- От (всей) души (всего сердца) поздравляю...
- Сердечно (горячо) поздравляю...

Скорбная ситуация связана с событиями, приносящими несчастье, горе. В таком случае выражается соболезнование. Оно не должно быть сухим, казенным. Формулы соболезнования, как правило, стилистически приподняты, эмоционально окрашены: – Разрешите (позвольте) выразить (вам) мои глубокие (искренние) соболезнования.

- Приношу (вам) мои (примите мои, прошу принять мои) глубокие (искренние) соболезнования.
- Я вам искренне (глубоко, сердечно, от всей души) соболезную.
- Скорблю вместе с вами.
- Разделяю (понимаю) вашу печаль (ваше горе, несчастье).

Наиболее эмоционально-экспрессивны выражения:

- Какое (большое, непоправимое, ужасное) горе (несчастье) обрушилось на вас!
- Какая большая (невосполнимая, ужасная) утрата постигла вас!
- Какое горе (несчастье) обрушилось на вас.

В трагической, скорбной или неприятной ситуации люди нуждаются в сочувствии, утешении. Этикетные формулы сочувствия, утешения рассчитаны на разные случаи и имеют различное назначение.

Утешение выражает сопереживание:

- (Как) я вам сочувствую!
- (Как) я вас понимаю!

Утешение сопровождается уверением в благополучном исходе:

- Я вам (так) сочувствую, но, поверьте мне (но я так уверен), что все кончится хорошо!
- Не впадайте в отчаяние (не падайте духом). Все (еще) изменится (к лучшему).
- Все будет в порядке!
- Все это изменится (обойдется, пройдет)! Утешение сопровождается советом:

- Не нужно (надо) (так) волноваться (беспокоиться, расстраиваться, огорчаться, переживать, страдать).
- Вы не должны терять самообладание (голову, выдержку).
- Нужно (надо) успокоиться (держат себя в руках, взять себя в руки).
- Вы должны надеяться на лучшее (выбросить это из головы).

Этикетные формулы, используемые в деловой ситуации

В повседневной деловой обстановке (деловая, рабочая ситуация) также используются формулы речевого этикета. Например, при подведении итогов работы, при определении результатов распродажи товаров или участия в выставках, при организации различных мероприятий, встреч возникает необходимость кого-то поблагодарить или, наоборот, вынести порицание, сделать замечание. На любой работе, в любой организации у кого-то может появиться необходимость дать совет, высказать предложение, обратиться с просьбой, выразить согласие, разрешить, запретить, отказать кому-то.

Рассмотрим речевые клише, которые используются в данных ситуациях:

Выражение благодарности

- Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность Николаю Петровичу Быстрову за отлично (прекрасно) организованную выставку.
- Фирма (дирекция, ректорат) выражает благодарность всем сотрудникам (преподавательскому составу) за...
- Должен выразить начальнику отдела снабжению (свою) благодарность за...
- Позвольте (разрешите) выразить большую (огромную) благодарность...

За оказание какой-либо услуги, за помощь, важное сообщение, подарок принято благодарить словами:

- Я благодарен вам за то, что...
- (Большое, огромное) спасибо вам (тебе) за...
- (Я) очень (так) благодарен вам!

Эмоциональность, экспрессивность выражения благодарности усиливается, если сказать:

- Нет слов, чтобы выразить вам (мою) благодарность!
- Я до такой степени благодарен вам, что мне трудно найти слова! Вы не можете себе представить, как я благодарен вам!
- Моя благодарность не имеет (не знает) границ!

Замечание, предупреждение

- Фирма (дирекция, правление, редакция) вынуждена сделать (серьезное) предупреждение (замечание)...
- К (большому) сожалению (огорчению) должен (вынужден) сделать замечание (вынести порицание)...

Совет, предложение

Нередко люди, особенно наделенные властью, считают необходимым высказывать свои предложения, советы в категорической форме:

- Все (вы) обязаны (должны)...
- Вам непременно следует поступить так...
- Категорически (настойчиво) советую (предлагаю) сделать...

Советы, предложения, высказанные в такой форме, похожи на приказание или распоряжение и не всегда рожают желание следовать им, особенно если разговор происходит между сослуживцами одного ранга. Побуждение к действию советом, предложением может быть выражено в деликатной, вежливой или нейтральной форме:

- Разрешите (позвольте) дать вам совет (посоветовать вам)...
- Разрешите предложить вам...
- (Я) хочу (мне хотелось бы, мне хочется) посоветовать (предложить) вам...
- Я посоветовал бы (предложил бы) вам...
- Я советую (предлагаю) вам...

Обращение с *просьбой* тоже должно быть деликатным, предельно вежливым, но без излишнего заискивания:

- Сделайте одолжение, выполните (мою) просьбу...
- Если вам не трудно (вас это не затруднит)...
- Не сочтите за труд, пожалуйста, отнесите...
- (Не) могу ли я попросить вас...
- (Пожалуйста), (очень вас прошу) разрешите мне... Просьба может быть выражена с некоторой категоричностью:
 - Настоятельно (убедительно, очень) прошу вас (тебя)... Согласие, разрешение формулируется следующим образом:
 - (Сейчас, незамедлительно) будет сделано (выполнено).
 - Пожалуйста (разрешаю, не возражаю).
 - Согласен отпустить вас.
 - Согласен, поступайте (делайте) так, как вы считаете. При отказе используются выражения:
 - (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) помочь (разрешить, оказать содействие).
 - (Я) не могу (не в силах, не в состоянии) выполнить вашу просьбу.
 - В настоящее время это (сделать) невозможно.
 - Поймите, сейчас не время просить (обращаться с такой просьбой).
 - Простите, но мы (я) не можем (могу) выполнить вашу просьбу.
 - Я вынужден запретить (отказать, не разрешить).

Среди деловых людей любого ранга принято решать особенно важные для них вопросы в полуофициальной обстановке. Для этого устраиваются охота, рыбалка, выезд на природу, следует приглашение на дачу, в ресторан, сауну. В соответствии с обстановкой меняется и речевой этикет, он становится менее официальным приобретает непринужденный эмоционально-экспрессивный характер.

Но и в такой обстановке соблюдается субординация, не допускается фамильярный тон выражений, речевая «распущенность».

Немаловажным компонентом речевого этикета является комплимент. Тактично и вовремя сказанный, он поднимает настроение у адресата, настраивает его на положительное отношение к оппоненту. Комплимент говорится в начале разговора, при встрече, знакомстве или во время беседы, при расставании. Комплимент всегда приятен. Опасен только неискренний, чрезмерно восторженный комплимент, комплимент ради комплимента.

Особенности обращения как формулы речевого этикета

Обращение испокон веков выполняло несколько функций. Главная из них – *привлечь внимание собеседника*.

Поскольку в качестве обращений используются как собственные имена (*Анна Сергеевна, Игорь, Саша*), так и названия людей по степени родства (*отец, дядя, дедушка*), по положению в обществе, по профессии, должности (*президент, генерал, министр, директор, бухгалтер*); по возрасту и полу (*старик, мальчик, девочка*), обращение также указывает на соответствующий признак.

Наконец, обращения могут быть **экспрессивно и эмоционально окрашенными, содержать оценку**: *Любочка, Маринуся, Любка, болван, остолоп, недотепя, шалопай, умница, красавица*. Особенность таких обращений заключается в том, что они характеризуют как адресата, так и самого адресанта, степень его воспитанности, отношение к собеседнику, эмоциональное состояние.

Приведенные слова-обращения используются в неофициальной ситуации, и только некоторые из них, например, собственные имена (в их основной форме), названия профессий, должностей служат обращениями и в официальной речи.

Отличительной чертой официально принятых обращений на Руси было отражение социального расслоения общества, такой его характерной черты, как чиновничество.

Не поэтому ли в русском языке корень – *чин* оказался плодовитым, дав жизнь словам: – *чиновник, чиновничество, благочинный, благочиние, чиновлюбие, чиновничество, чиновначальник, бесчинный, бесчинствовать, чиноразрушитель, чиногубитель, чиновпочитатель, чинокрад, чинно, чинность, подчиниться, подчинение;*

– словосочетаниям: *не по чину, раздать по чинам, чин чином, большой чин, не разбирая чинов, не чинясь, чин по чину;*

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

Социальное расслоение общества, неравенство, существовавшее в России несколько веков, нашло отражение в системе официальных обращений. Во-первых, существовала «Табель о рангах», изданная в 1717– 1721 гг., которая затем переиздавалась в несколько измененном виде. В ней перечислялись военные (армейские и флотские), гражданские и придворные чины. Каждая категория чинов подразделялась на 14 классов. Так, к 3 -му классу относились *генерал-поручик, генерал-лейтенант; вице-адмирал; тайный советник; гофмаршал, шталмейстер, егермейстер, гофмейстер, обер-церемониймейстер;* к 6-му классу – *полковник; капитан 1-го ранга; коллежский советник; камер-фурьер;* к 12-му классу – *корнет, хорунжий; мичман; губернский секретарь.* Помимо названных чинов, которые определяли систему обращений, существовали обращения *ваше высокопревосходительство, ваше превосходительство, ваше сиятельство, ваше высочество, ваше величество, милостивейший (милостивый) государь, государь* и др.

Во вторых, монархический строй в России до XX в. сохранял деление людей на сословия. Для сословно организованного общества характерна была иерархия в правах и обязанностях, сословное неравенство и привилегии. Выделялись сословия: дворяне, духовенство, разночинцы, купцы, мещане, крестьяне. Отсюда обращения *господин, госпожа* по отношению к людям привилегированных социальных групп; *сударь, сударыня* – для среднего сословия или *барин, барыня* для тех и других, и отсутствие единого обращения к представителям низшего сословия. Вот что пишет по этому поводу Лев Успенский в одной из своих статей:

В языках других цивилизованных стран в отличие от русского существовали обращения, которые использовались как по отношению к человеку, занимающему высокое положение в обществе, так и к рядовому гражданину: мистер, миссис, мисс (Англия, США), сеньор, сеньора, сеньорита (Испания), синьор, синьора, синьорита (Италия), пан, пани (Польша, Чехия, Словакия).

После Октябрьской революции особым декретом упраздняются все старые чины и звания. Провозглашается всеобщее равенство. Обращения *господин – госпожа, барин – барыня, сударь – сударыня, милостивый государь (сударыня)* постепенно исчезают. Только дипломатический язык сохраняет формулы международной вежливости. Так, к главам монархических государств обращаются: *Ваше Величество, Ваше Превосходительство;* иностранных дипломатов продолжают называть *господин – госпожа.*

Вместо всех существовавших в России обращений, начиная с 1917–1918 гг. получают распространение обращения *гражданин* и *товарищ*. История этих слов примечательна и поучительна.

Слово *гражданин* зафиксировано в памятниках XI в. Оно пришло в древнерусский язык из старославянского языка и служило фонетическим вариантом слова *горожанин*. И то и другое означало «житель города (града)». В XVIII в. это слово приобретает значение «полноправный член общества, государства».

Несколько иначе сложилась судьба слова *товарищ*. Оно зафиксировано в памятниках XV в. Известно в словенском, чешском, словацком, польском, верхне- и нижне-лужицком языках. В славянские языки это слово пришло из тюркского, в котором корень *tavaq* означало «имущество, скот, товар». Вероятно, первоначально *товарищ* имело значение «компаньон в торговле». Затем значение этого слова расширяется: *товарищ* – не только «компаньон», но и «друг». Об этом свидетельствуют пословицы: *В дороге сын отцу товарищ*; *Умный товарищ – половина дороги*; *От товарища отстать – без товарища стать*; *Бедный богатому не товарищ*; *Слуга барину не товарищ*.

С ростом революционного движения в России в начале XIX в. слово *товарищ*, как в свое время слово *гражданин*, приобретает новое общественно-политическое значение: «единомышленник, борющийся за интересы народа».

С конца XIX и в начале XX в. в России создаются марксистские кружки, и члены их называют друг друга *товарищами*. В первые годы после революции это слово становится основным обращением в новой России. Естественно, дворяне, духовенство, чиновники, особенно высокого ранга, не все и не сразу принимают обращение *товарищ*.

После Отечественной войны слово *товарищ* постепенно начинает выходить из повседневного неофициального обращения людей друг к другу.

Возникает проблема: как обратиться к незнакомому человеку? Вопрос начинают обсуждать на страницах печати, в передачах по радио. Высказывают свое мнение филологи, писатели, общественные деятели. Предлагают возродить обращение *сударь*, *сударыня*.

Начиная с конца 80-х гг. XX века в официальной обстановке стали возрождать обращение *сударь*, *сударыня*, *господин*, *госпожа*.

История повторяется. Как в 20–30 гг. обращения *господин* и *товарищ* имели социальную окраску, так и в 90-х гг. они вновь противостояли друг другу.

В последнее время обращение *господин*, *госпожа* воспринимается как норма на заседаниях Думы, в передачах по телевидению, на различных симпозиумах, конференциях. Параллельно с этим на встречах представителей власти, политических деятелей с народом, а также на митингах выступающие с речью стали использовать обращение *россияне*, *сограждане*, *соотечественники*. В среде государственных служащих, бизнесменов, предпринимателей, преподавателей вузов нормой становится обращение *господин*, *госпожа* в сочетании с фамилией, названием должности, звания. Трудности возникают в том случае, если директор, профессор – женщина. Как в таком случае обратиться: *господин профессор* или *госпожа профессор*?

Обращения *товарищ* продолжают использовать военные, члены партий коммунистической ориентации, а также во многих заводских коллективах. Ученые, преподаватели, врачи, юристы отдают предпочтение словам *коллеги*, *друзья*. Обращение *уважаемый–уважаемая* встречается в речи старшего поколения.

Слова *женщина*, *мужчина*, получившие распространение в последнее время в роли обращений, **нарушают** норму речевого этикета, свидетельствуют о недостаточной культуре говорящего. В таком случае предпочтительнее начинать разговор без обращений, используя этикетные формулы: *будьте любезны...*, *будьте добры...*, *извините...*, *простите...*

Таким образом, проблема общеупотребительного обращения в неофициальной обстановке остается открытой. Она будет решена только тогда, когда каждый гражданин научится уважать себя и с уважением относиться к другим.