

Речевой этикет в нашем общении

В наше время, в XXI веке, широко развивается наука экология, обсуждаются последствия вмешательства человека в природу. В процессе слово экология получают расширительное значение: охрана, защита какого-либо объекта в обстановке экологической напряженности. Пишут много и широко и об экологии человека, изучающей процессы взаимопроникновения природы и общества, и об экологии культуры – о защите памятников старины и других многочисленных явлений культуры, пишут и об экологии слова. Пришла пора говорить и об экологии общения, поскольку часто общаемся мы неумело, плохо, невразумительно, а порой и нанося друг другу почти смертельные раны! А иногда и без «почти» ...

Совершенно необходимо срочное широкое, массовое обучение людей тем аспектам и направлениям в языкознании, которые уже имеют более или менее надежную научную базу, - культуре речи, стилистике, риторике, теории общения (здесь разработок меньше). Необходимо продолжить дальнейшие научные поиски в теории общения с участием специалистов разных и смежных областей знания, нужно создать учебники по общению, как общие, так и ориентированные на студентов различных специальностей, в структуре деятельности которых общение – неперенный элемент. Это врачи, юристы, журналисты, учителя, продавцы, да и вообще работники всей широкой сферы обслуживания. Например: среди врачей принято говорить «эпидемия инфаркта». Вроде бы каждому известно: инфаркт не инфекционное заболевание, причем здесь «эпидемия»? Но призадумайтесь – никакой ошибки нет. Инфаркт, инфекция, передается от человека к человеку без микробов и вирусов. Меня всегда поражает: на государственной основе решали и решаем грандиозные по своим масштабам социальные и чисто медицинские задачи, а вот ликвидировать хамство и грубость не можем.

И беспомощность свою зачастую оправдываем модным и непонятным для многих словом «стресс».

Не оскорблять человека, не унижать его достоинство, а, напротив, выражать ему уважение, проявлять доброжелательство, и помогает речевой этикет.

«Этикет» – (от французского *etiquette* – ярлык, этикетка) совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда). Речевой этикет – это процесс, являющийся частью культуры каждого народа, то есть языковое выражение некоторой части культурного контекста.

Мы каждый день и по много раз употребляем выражения речевого этикета: обращаемся к людям, приветствуем их, прощаемся, благодарим, извиняемся, поздравляем с праздником, желаем успехов – и т.д. и т.п. Мы сочувствуем и соболезуем, одобряем и делаем комплименты, мы что-то советуем, кого-то приглашаем, о чем-то просим – и все это так, что учитываем и официальную или неофициальную обстановку общения, и свои собственные роли относительно ролей собеседника, и конкретную ситуацию общения, и национальные привычки и обычаи.

В силу тысячекратного повторения в типичных ситуациях речевой этикет воплотился в стереотипах, в устойчивых выражениях, формулах общения, которые мы не строим заново каждый раз, когда нам надо их употребить, а используем готовые, отложившиеся в нашем языковом сознании. Так, стереотипы поздравления – поздравляю, с праздником! Отсюда – «С праздником!», «С новым годом!», «С первым мая!», «С весенним солнышком! С первыми цветами!», «С пятеркой тебя!» – и множество вновь образуемых по первоначальной модели поздравлений.

В целом речевой этикет – это зона устойчивых стереотипных коммуникативных единиц языка, хотя каждый конкретный выбор в каждом конкретном речевом акте, как и всякий выбор, дело творческое.

Невежливость – это такое проявление, когда адресату отводят роль ниже той, которая ему принадлежит в соответствии с его признаками.

А напротив, вежливость – это проявление уважения, это готовность оказать услугу тому, кто в ней нуждается, и деликатность, и такт.

Вежливым или невежливым можно быть по-разному. В. Е. Гольдин пишет: «... у вежливости и невежливости есть многочисленные степени и оттенки. В русском языке они обозначаются такими словами как вежливо, невежливо, корректно, учтиво, галантно, заносчиво, высокомерно, грубо, спесиво, манерно, церемонно и т.д.»

Присущая человеку вежливость оценивается окружающими как его положительное качество.

Так важен для нас речевой этикет, что, посмотрите, «волшебные слова» включаются в набор признаков, по которым нас опознают взнезменные цивилизации (хочется верить, что они есть).

Психиатры и психологи неоднократно наблюдали случаи, когда отсутствие ласки со стороны взрослых вызывало у грудных детей сильное отставание в развитии и даже тяжелое заболевание. Поэтому то, что интуитивно делает мать – разговаривая с грудничком, улыбается ему, берет на руки, гладит и т.д. – совершенно необходимо для ребенка.

Но ведь и для взрослого тоже! Жена в который уже раз спрашивает мужа: «Скажи ты меня любишь?» Мужчины над этим смеются, а порой и сердятся, но ведь женщины стремятся удовлетворить свою жажду «поглаживаний». А как расцветают мужчины от похвалы, одобрения!

«Волшебство» речевого этикета и в том, что он действительно открывает двери к нашим человеческим взаимодействиям.

Попробуйте-ка сказать, например, в транспорте «Подвиньтесь!»

Ваш адресат скорее всего истолкует это как грубое требование и будет вправе не выполнить действие: с какой стати вы приписываете себе роль требующего «начальника», а ему отводите роль подчиненного?! Ведь требуют-то вышестоящие! А добавьте волшебное пожалуйста – императивная форма уже выражает просьбу, и только просьбу, достаточно уважительную, направленную к равному партнеру. И еще есть много способов «поглаживания» в этой ситуации: Вам не трудно подвинуться? Если вас не затруднит, подвиньтесь, пожалуйста, и многое другое.

Не улавливать социальной сути «поглаживания» в речевом этикете – значит неправильно истолковывать вопрос встречного знакомого: Как дела? Как здоровье? Ведь в этом случае никто не требует подробного ответного рассказа о делах и здоровье. Между тем подобные претензии раздаются: не хочет выслушать подробности о моем здоровье, тогда зачем спрашивает? Вот отрывок из статьи Е. Евтушенко «Политика – это привилегия всех»: «Сколько времени мы теряем на дурацкое времяпрепровождение, которое лишь создает видимость человеческого общения. Попробуйте ответить на формальный вопрос «Как выживаете...» ответить серьезно, рассказать, как вы не спите по ночам, как у вас не ладится в семье, как вы потеряли веру в жизнь и в себя, и собеседник отшатнется от вас в ужасе, как от сумасшедшего».

Вежливость, будучи формой проявления уважения, может обернуться двойко – это может быть вежливость-искренность и вежливость-маска.

В наш практический век очень высоко начинают ценить вежливость в деловых кругах!

Сервантес говорил: «Ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». Уважение, доброжелательность, направленные другому, делают лучше и нас самих.

Мы познаем природу общения, как деятельность по обмену информацией самого широкого диапазона, вплоть до собственных эмоций и интенций, и действуем в ролевых и деловых играх, включаясь в самые разнообразные ситуации, взаимодействия с самыми разными партнерами. Мы отработываем общение в устной и письменной форме, в диалоге, полилоге и монологе и в самых разных видах и жанрах: рассуждения, доказательства, критики, дискуссии, договора ... Мы пишем письма и говорим по телефону, адресуя нашу речь близким и «далеким», по делу и по зову души. Мы работаем в зоне межличностной, а кому надо – и массовой коммуникации, учимся говорить с аудиторией, удерживая ее внимание. Мы отработываем разные виды речевой деятельности, особенно старательно

учимся слушать собеседника, вникать в его замысел, проявлять эмпатию, ставить его в центр коммуникативных действий. Ну а он, собеседник, делает то же в отношении нас! Мы действуем с помощью языка: соглашаемся и отказываемся, советуем и просим, обещаем и запрещаем, благодарим и приветствуем, предлагаем и приглашаем... - и выбираем из десятков способов выразить наши речевые интенции, намерения наиболее подходящие для данного адресата, в данной ситуации и обстановке, именно с данной целью. Мы учимся выходить из коммуникативных тупиков (если уж туда попали), ликвидируем речевые, а вместе с ними и психологические конфликты... Мы в зеркале видим свое отражение и, как «актеры в театре жизни», работаем над мимикой и жестом, и голос свой делаем подвижным и выразительным, способным передать тысячи оттенков.

Мы подключаем ко всему этому риторiku, культуру речи, стилистику, теорию жанров – получаем новые знания и новые навыки, овладеваем сокровищами национального языка для поистине высокой радости общения.

И всегда при этом помним, что любой текст в нашем общении мы строим в «этикетной рамке», помним, что речевой этикет обладает поистине волшебной силой, организующей благожелательную тональность любого общения.

Литература:

1. В. Е. Гольдин. «Речь и этикет». М., 1983. с.40
2. Статья Е. Евтушенко «Политика – это привилегия всех». М, 1980.
3. Литературная газета. 1987. 22 июня.
4. А. Б. Добрович. Общение: наука и искусство. с.32.
5. Словарь по этике. Под ред. И. С. Кона. М., 1983.
6. Н. И. Формановский «Речевой этикет и культура общения». М., Высшая школа – 1989.