

Н. И. Формановская



# Речевой этикет и

# культура общения



Н.И.Формановская

Речевой  
этикет  
и  
культура  
общения



Москва • Высшая школа • 1989

Рецензенты:

д-р. филол. наук *Т.Г. Винокур* (Институт русского языка АН СССР);

акад. АПН СССР *Ю.В. Рождественский* (Московский государственный университет им. М.В. Ломоносова)

**Формановская Н.И.**

Ф 79 Речевой этикет и культура общения: Науч.-попул. —  
М.: Высш. шк., 1989 — 159 с.  
ISBN 5-06-000181-4

Книга посвящена правилам, регулирующим речевое поведение носителей языка. Читатель познакомится с многочисленными способами приветствовать и прощаться, благодарить и извиняться, поздравлять, обращаться к знакомым и незнакомым людям и т.п. Автор предлагает задуматься над тем, как вежливо отказаться от приглашения, кому и что можно советовать, чем просьба отличается от приказа, кто имеет право запрещать и требовать и многим другим.

Для широкого круга читателей.

Ф  $\frac{4602000000 - 358}{001(01) - 89}$  249 - 89

ББК 81  
4

Мы живем в знаменательное время, когда особенно остро человек осознает свое место в мире, осознает Землю как единый дом для всего на ней живущего. Происходит глобальное понимание связей всего со всем, взаимозависимостей и взаимовлияний, о которых не думали еще совсем недавно. Широко развивается наука экология, обсуждаются последствия вмешательства человека в природу. В прессе слово *экология* получает 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»...

Человек рождается, растет и очень быстро овладевает языком, не зная его строения. Но потом, уже в школе, он знакомится и с тем, как устроен язык, из чего состоит и как функционирует. Если же человека этому не учить, в его осмыслении, понимании культуры вообще, и своей национальной культуры в частности, наступит глубокое зияние. Маленький ребенок, интуитивно овладевая языком, очень рано вступает в общение с окружающими. Впоследствии, поступая в школу, он продолжает все тот же интуитивный процесс общения, совершенствуя его в себе как придется. Где и когда нас профессионально учат общению? Учат ли общению будущих продавцов или, скажем, медсестер? А будущих должностных лиц или общественных деятелей, которые поведут прием трудящихся и будут беседовать с ними по разным, часто жизненно важным вопросам? 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 — непрменный элемент. Это врачи, юристы, журналисты, учителя, продавцы, да и вообще работники всей широкой сферы обслуживания... Наконец, необходима и серия научно-популярных изданий, затрагивающих многочисленные стороны человеческого общения. Одна из таких книг, касающаяся лишь некоторой части вопросов общения, и предлагается читателю — книга о речевом этикете и культуре общения [в ней частично использованы примеры книги «Вы сказали: «Здравствуйте!» (Речевой этикет в нашем общении)». М., 1987].

Вне культуры общения расстраивается взаимодействие людей, их производственная деятельность, их повседневный быт. «Сейчас в стране идет прекрасный, долгожданный, но для некоторых мучительно трудный процесс демократизации нашего общества. Мы учимся жить в условиях демократии. А демократия — это еще и интеллигентность, взаимоуважение. Это должно проявляться во всем: в спорах, в отстаивании собственного мнения, в умении внимательно выслушать оппонента, постараться понять его, ибо, не поняв, как ты сможешь ответить ему спокойно и по существу? А умеем ли мы вообще слушать друг друга?» — эти заботы тревожат Лидию Либединскую<sup>1</sup>. Писатель и врач Зорий Балаян высказывает и медицинские опасения: «Сейчас принято среди врачей говорить: «эпидемия инфаркта». Вроде бы каждому известно: инфаркт не инфекционное заболевание, при чем здесь «эпидемия»? Но призадумайся — никакой ошибки нет. Инфаркт, как инфекция, передается от человека человеку. Без микробов и вирусов. Передается через слово, через поступок, через отношение друг к другу. 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»...

Каждый из нас без труда припомнит десятки стрессовых ситуаций, родившихся буквально из ничего, из пустяка. Подсчитано, что стрессовое состояние в восемнадцати процентах случаев возникает в очередях. В двадцати процентах стресс порождается бюрократизмом. Львиная доля инфарктов возникает там, где на производстве нездоровый климат, где создается обстановка недоброжелательства, зависти, подсиживания, где оскорбляют и унижают человеческое достоинство<sup>2</sup>.

Не оскорблять человека, не унижать его достоинство, а, напротив, выражать ему уважение, проявлять доброжелательство и помогает речевой этикет, которому посвящена эта книга. Он — существенная часть культуры общения. Но прежде чем перейти к рассмотрению этих явлений, коснемся немного сущности самого общения и связанных с ним понятий.

---

<sup>1</sup> Вечерняя Москва. 1987. 10 сентября.

<sup>2</sup> Работница. 1983. № 1.



В долгой и сложной эволюции человек проходил различные стадии: «человек прямоходящий», «человек умелый», «человек разумный». Утверждают, что наше время надо было назвать эрой «человека говорящего» — homo loquens. В самом деле, передача и прием словесной информации требуют организации специальных отраслей в народном хозяйстве, специальных учреждений. Работают радиокомитеты и телецентры, телеграф, телефонные узлы, газетные, журнальные и книжные издательства и типографии, театры и кино... Миллионы людей заняты созданием текстов и их передач! И миллиарды — их восприятием. Ведь каждый из нас, даже не сказав за день и двух слов, все равно участвует в этой деятельности: слушает радио, читает газеты, смотрит телевизионные передачи. Сегодня информация передается на огромные расстояния почти мгновенно, действуют телемосты и общение возможно с представителями самых разных стран. Есть немало людей, для которых профессиональная деятельность связана с употреблением языка, с речью. Это учителя школ, преподаватели средних и высших учебных заведений, сами учащиеся, журналисты, врачи, работники сферы обслуживания. А какое громадное значение имеет умение общаться для воспитателя детского сада и как редко нам удается порадоваться такому умению! Всегда ли хорошо, правильно общаются

родители с детьми? А подростки со взрослыми? А старики с молодежью? Всегда ли и все хорошо в этом смысле у пассажиров в транспорте или у стоящих в очереди? Есть и другая сторона — наши разговоры с близкими и друзьями, с коллегами, наше обиходное бытовое и деловое общение. В какой бы сфере человек ни трудился, что бы он ни делал, он так или иначе общается с другими людьми.

Общение необходимо и в процессе совместной согласованной трудовой общественной деятельности, и в процессе создания и укрепления семьи, в воспитании детей, и в повседневном обиходе.

Поэтому каждому из нас прежде всего полезно разобраться хотя бы в самых общих вопросах, касающихся общения как такового и культуры общения, а также речевого этикета, во многом эту культуру обеспечивающего.

Среди разного рода человеческих дел, действий, деятельности есть и так называемая речевая деятельность. В речевой деятельности человек производит и воспринимает информацию, «упакованную» в текст. Различают четыре вида речевой деятельности. Два из них участвуют в производстве текста (передаче информации) — это говорение и написание; два — в восприятии текста, заложенной в нем информации — это слушание и чтение. Речевая деятельность всех видов — сложный процесс, в котором участвуют особые психологические и речевые механизмы, их изучает теория речевой деятельности. Особенно трудной в этом ряду оказывается работа переводчика, который принимает информацию на одном языке, перекодирует ее на другой язык, на котором и производит текст.

Разными видами речевой деятельности (конечно, в зависимости от своей профессии) человек занимается в неодинаковой степени, отдает им свое время неравномерно. Больше всего мы, вероятно, слушаем. Слушаем радио- и телевизионную речь, слушаем лекции и доклады, слушаем начальника и соседа, жену и друга... Немало и читаем, особенно газет. Есть профессионалы в говорении и любители поговорить. Меньше всего мы, видимо, пишем (в тот период, когда закончили учебу), если этот вид речевой деятельности не связан с нашей профессией. Все меньше пишем писем, все больше заменяем их разговорами по телефону. В Японии, например, исследовали, какими видами речевой деятельности и сколько времени занимается средний житель страны<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>См. об этом: *Неверов С.В.* Общественно-языковая практика современной Японии. М., 1982.

Речевое общение — это обмен информацией (текстами), в таком обмене действуют по крайней мере двое — передающий и воспринимающий. Поэтому, изучая общение, мы оцениваем речевые взаимодействия коммуникантов — адресанта и адресата: достижение ими поставленных целей, удачи и неудачи коммуникации, применяемые партнерами тактики речевых ходов. В сущности, в любой речевой деятельности так или иначе происходит общение: читая научную статью или рассказ, я «общаюсь» с автором в том или ином речевом жанре и стиле.

Общение — очень сложное явление, которое изучается целым рядом наук: психологией, в том числе социальной, и социологией — со стороны индивидуальных и групповых черт общающихся с позиции социальных ролей говорящих; лингвистикой и психолингвистикой — со стороны специфики языковых и речевых единиц общения, разнообразия текстов с точки зрения композиции, стилей и жанров, и мн. др.; этнографией — со стороны национальной и групповой специфики общения, в том числе общения ритуального, обрядового; даже врачи-психиатры изучают общение с точки зрения разного рода болезненных нарушений и способов их преодоления<sup>1</sup>.

Общаться надо уметь. И учиться этому. И воспитывать в себе, в окружающих, в детях культуру общения. А сначала полезно подробнее узнать, что же такое общение.

### Как люди общаются

---



При изучении любого объекта проводят его классификацию. Классифицируют и общение. Приведем одну из наиболее принятых схем.

---

<sup>1</sup> См.: Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. М., 1978.



## Виды общения

1. По положению коммуникантов в пространстве и времени различают общение

контактное — дистантное.

Понятие контактного общения очевидно: собеседники рядом. Контактное общение имеет опору на ситуацию, жестово-мимические и интонационные сигналы. Здесь все на виду, многое понятно с полуслова, а нередко мимика, выражение глаз, жест, фразовое ударение, интонация в целом говорят больше, чем слова.

К видам дистантного общения относят все те, где коммуниканты разделены пространством и временем. Это может быть разговор по телефону, при этом собеседники на расстоянии, но связаны в едином времени. Дистантно во времени и пространстве общение в письмах (и вообще с помощью любого зафиксированного текста).

2. По наличию или отсутствию какого-либо опосредующего «аппарата» различают общение

непосредственное — опосредованное.

Понятие непосредственного общения, связанного с контактным, очевидно — это обычный разговор, беседа, доклад и т.д.

К видам опосредованного общения относится и телефонный разговор, и письмо, и передача информации по радио, телевидению, через книгу. Именно развитие опосредованного общения вызвало к жизни, как уже говорилось, целые отрасли производства и специализированные учреждения. Повторим, что это радио- и телестудии, издательства и типографии, почта, телеграф, телефонные станции и др., а также армия работников, обслуживающих их.

3. С точки зрения формы существования языка различают общение

устное — письменное.

Текст устный или письменный имеет свои особенности. Устное общение, как правило, связывается с признаками контактности и непосредственности, а письменное — с признаками дистантности и опосредованности. В письменном тексте находят воплощение более сложные формы мышления, отражаемые в более сложных языковых формах. Именно здесь бытуют разного рода обособленные обороты, в том числе причастные и деепричастные, ряды однородных членов, структурный параллелизм, многочленные структуры сложных предложений, экспрессивные синтаксические фигуры и мн. др. Письменный текст тре-

бует обдумывания, он подчиняется более строгим правилам лексического и грамматического отбора. Наконец, он оказывается зафиксированным. Устный текст, производство которого связано с ситуацией и подкрепляется «считыванием» жестов, мимики, интонации, позволяет разного рода недомолвки, он подчиняется иным, чем письменный текст, правилам лексического и грамматического отбора. В обиходно-бытовой сфере употребляются специфические для разговорной речи слова и конструкции. Устное общение не допускает переработки текста, кроме уточнений, оговорок. (Слово не воробей: вылетит — не поймаешь.) К письменному тексту возможен возврат и при необходимости переработка его автором. С текстом, подготовленным к изданию, работает для его улучшения редактор.

Проговаривание же написанного текста в устной форме считается лишь воспроизведением письменного. Так действуют, например, дикторы радио и телевидения, артисты, произносящие с эстрады литературные произведения, школьники, читающие вслух на уроке стихи или прозаические отрывки.

Когда можно «читать по бумажке», а когда следует говорить самостоятельно, каждый из нас знает. Вот интересное рассуждение Ираклия Андроникова в статье «Слово написанное и сказанное»: «Если человек выйдет на любовное свидание и прочтет своей любимой объяснение по бумажке, она его засмеет. Между тем та же записка, посланная по почте, может ее растрогать. Если учитель читает текст своего урока по книге, авторитета у этого учителя нет. Если агитатор пользуется все время шпаргалкой, можете заранее знать — такой никого не сагитирует. Если человек в суде начнет давать показания по бумажке, этим показаниям никто не поверит. Плохим лектором считается тот, кто читает, уткнувшись носом в принесенную из дому рукопись. Но если напечатать текст этой лекции, она может оказаться интересной. И выясняется, что она скучна не потому, что бессодержательна, а потому, что письменная речь заменила на кафедре живую устную речь.

В чем тут дело? Дело, мне кажется, в том, что написанный текст является посредником между людьми, когда между ними невозможно живое общение. В таких случаях текст выступает как представитель автора. Но если автор здесь и может говорить сам, написанный текст становится при общении помехой».

4. С точки зрения переменной ~ постоянной позиции я-говорящего и ты-слушающего различают общение

диалогическое — монологическое.

Диалог образуется сменой ролей «я» и «ты», организующей текст как сумму реплик. Здесь особенно тесной оказывается

связь «я» (адресанта) и «ты» (адресата). 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. Так, например, диалог: — *Хорошо бы завтра пойти на выставку!* — *Завтра иду на английский* — прочитывается как предложение-приглашение и отказ, хотя сами по себе изолированные высказывания не несут такого содержания, оно возникает лишь в диалогическом взаимодействии хорошо знакомых, много знающих друг о друге партнеров.

При монологическом общении «я» как говорящий (пишущий) относительно длительное время не оставляет эту свою коммуникативную роль, хотя текст может быть адресованным конкретному лицу (лицам). И монологическая и диалогическая речь многожанровы<sup>1</sup>.

5. С точки зрения количества участников различают общение межличностное — массовое.

Количественные отношения «1 — 1» и «1 — несколько» приводят к межличностной коммуникации, отношение «1 — много» — к массовой коммуникации. Такие средства массовой коммуникации, как печать, радио, телевидение, активно вырабатывают специфические средства адресации текста в различных жанрах (см., например, в «Комсомольской правде» «разговор» газеты с юным читателем на *ты* в рубрике «Алый парус»). Дискутируется вопрос о том, что такое телевизионная речь — «диалог» со зрителем или монолог? Массовое общение — это и публичное выступление, лекция, доклад и т.д. Массовая коммуникация требует внимания к правилам, нормам лексического и грамматического выбора при организации текста как ясного, доходчивого, логичного, краткого, выразительного, воздействующего. Подчеркнем еще раз, что 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 (этого мы еще коснемся ниже).

6. С точки зрения обстановки общения и взаимоотношений общающихся различают общение

частное — официальное.

---

<sup>1</sup>О типичных жанрах диалогической и монологической речи см. хотя бы: *Русский язык: Энциклопедия*. М., 1979.

В отличие от частного, официальное общение ограничено строгими правилами взаимного поведения и отношений коммуникантов как представителей организации, группы, поэтому текст официального общения содержит немало клишированных, стереотипных компонентов. Таковы, например, тексты деловых переговоров, дипломатических документов, протоколов, официально-деловых бумаг: *Настоящим доводим до Вашего сведения...*; *Удостоверяем, что податель сего...* Частное общение может быть непринужденным, дружеским, интимным, фамильярным. Здесь господствуют лексика и конструкции разговорной речи. Официальное общение связывается с понятием формального при строгом соблюдении «протокола», предписываемого социальными ролями участников коммуникации, неофициальное общение связывается с понятием неформального.

Ясно, что в зависимости от вида общения рождаются самые разные тексты с точки зрения стиля, жанра и т.д. И в них передается самая разнообразная информация.

### Действуем с помощью языка

---



Общаясь, действуя с помощью языка, каждый из коммуникативных партнеров осуществляет ту или иную речевую деятельность. Что же можно назвать речевой деятельностью? Это деятельность, орудием которой является язык и у которой есть свой мотив, цель, конечный результат. Человек действует, когда говорит, пишет и читает, когда слушает другого. Таким образом, различают четыре вида речевой деятельности. Два из них производят текст — это говорение, письмо, и два из них осуществляют восприятие текста — это слушание и чтение. Как видим, язык здесь воплощается в письменной форме (когда мы пишем и читаем) и в устной (когда мы говорим и слушаем).

Четыре вида речевой деятельности составляют систему на-

шего «языкового существования», при этом их распределение в потоке жизни неравномерно: как упоминалось, меньше всего мы пишем, если, конечно, не связаны с этой деятельностью профессионально, больше всего слушаем или говорим (это уже может зависеть и от личных свойств человека). Обследования, проведенные в разных странах, показывают, что современный «средний» человек на чтение и письмо затрачивает 20 % времени, а на слушание и говорение — 80 %.

Остановимся подробнее на каждом из видов речевой деятельности.

**Написание (письмо).** Человек многообразно действует, когда пишет. Многие даже говорят, что это нелегкая работа. Для некоторых и написать письмо — тяжелый труд. Здесь участвуют различные психические функции, а также и мышечная энергия тренированной руки. Ведь каждый из нас знает, как трудно ребенку овладеть карандашом и ручкой, самой техникой письма. А еще надо овладеть правописанием — орфографией и пунктуацией! А еще надо уметь положить свои мысли на бумагу! Ведь писать — это не то же самое, что говорить. Даже в деловой, официальной обстановке, когда произносится заранее подготовленная речь, стенографическая запись ее при расшифровке и переводе в письменный текст неизбежно подвергается серьезному редактированию. Уже проведены исследования, например, устной научной речи и выявлены ее существенные отличия от письменного текста<sup>1</sup>.

Классифицируют написание обычно следующим образом:

Письмо для собственной тренировки, и с точки зрения графики, и с точки зрения орфографии и пунктуации, а также и так называемого развития речи. Здесь нет адресата, поэтому такая деятельность некоммуникативна.

Коммуникативное написание, если в том или ином тексте передается определенная информация для адресата. В сущности, когда прошел период обучения и мы уже овладели техникой письма, составление любого текста оказывается адресованным. О наличии мысленного адресата говорят нам художники слова, для них всегда реально ощущение будущего читателя, ответственность перед ним, и даже страх быть непонятым, и, разумеется, желание, чтобы он понял и принял... Но конечно, написание художественного текста — это совсем особая деятельность, для нас же, простых смертных, речевая деятельность написания

---

<sup>1</sup>Для интересующихся этим вопросом можно порекомендовать научный труд: *Современная русская устная научная речь* / Под ред. О.А. Лаптевой. Красноярск, 1985. Т. 1.

гораздо проще. Хотя как знать! Некоторые частные письма могут служить образцом художественности.

Дневниковые записи, пометки для себя образуют такую разновидность письма, которое адресовано самому себе, значит, совпадают и пишущий, и читающий, но по времени речевая деятельность расходится — всегда сначала пишут, потом читают (а также перечитывают).

Классифицируют написание и по той цели, которую выдвигает на первый план пишущий. Так, пишут для сообщения основной смысловой информации. Это бывает, как правило, в деловых, официальных бумагах. Письменный текст может содержать инструкции, наставления, рекламу — это текст, побуждающий к действию.

Письменный текст, содержащий правила, законы, направлен на разрешения и запреты и определяет нормы нашего поведения в обществе.

В письменном тексте может содержаться запрос информации, ставиться проблема, адресат в таком случае устремляется на поиск истины.

К смысловой информации часто добавляется эмоциональная — о собственных чувствах, оценках, отношениях. Так поступают в частных письмах к близким людям. Нередко этот пласт информации оказывается основным, например в любовном письме.

Жанровых разновидностей письменных текстов множество, и все они связаны с целевой установкой автора, ориентацией на адресата и с другими общими правилами коммуникации.

По способу написания этот вид деятельности обычно классифицируется с учетом графических знаков — печатных и письменных букв, стенографических условных знаков; с точки зрения тщательности написания различают каллиграфию и скоропись. В школах наших детей уже не мучают чистописанием, современный человек довольно быстро переходит к пишущей машинке, а там и компьютер избавляет от прямого написания рукой. Почерк уже не в почете, умели бы мы на клавиши нажимать! Но получить диплом, важный документ, написанный каллиграфическим почерком, все же приятно, в нем что-то личностное, только тебе адресованное... Ведь написанный от руки документ подчеркивает его единичность, уникальную неповторимость.

Написание может быть полным или сокращенным. Так, например, записывая лекцию, составляя конспект, мы многое сокращаем. Но это все же черновик для нас. А есть и беловик, который удобен для использования. Значит, по степени готовности текста для прочтения различается черновая запись и беловая ее обработка.

Как видим, речевая деятельность под названием «письмо» («написание») — достаточно разнообразная и сложная работа. Некоторые же люди профессионально специализируются именно в такого рода деятельности: стенографистки, машинистки, типографские и издательские работники, секретари (это главным образом с технической стороны), журналисты, писатели, ученые (это главным образом с творческой стороны).

**Чтение** — также сложный вид речевой деятельности. И опять-таки здесь есть чисто техническая сторона и сторона творческая. При чтении мы действуем в противоположном направлении: там мы закладываем, кодируем информацию в текст, а здесь — вынимаем, декодируем смысл из текста, хотя и там, и здесь имеем дело с письменной формой существования языка.

Для того, чтобы читать, надо этому научиться. Следовательно, есть чтение тренировочное, для выработки навыка, для скорочтения. Эта деятельность некоммуникативна, безадресна.

Важно заметить, что для другого человека деятельность при чтении минимальна — это чтение вслух в кругу близких людей или с эстрады. В основном же при извлечении информации из текста мы действуем для себя.

Целевая установка на получение информации из текста характерна для чтения научных, деловых произведений. Это зона разума. Чаще всего при этом осуществляются профессиональные обязанности. Но может быть чтение и для общего научного развития, познавательное чтение. Здесь неоценимую услугу читающим оказывает научно-популярная литература.

Чтение художественной литературы преследует другую цель — эстетическое наслаждение, развлечение, отдых. Но при этом, конечно, есть познание. Например, из исторического романа мы узнаем много нового об эпохе, стране, быте людей, их нравах и т.д. Меньше познания в поэзии, но зато несравненно больше эстетического удовлетворения. Это царство чувства.

Чтение классифицируют по скорости, тщательности, степени проникновения в текст, степени понимания всей глубины содержания. Различают чтение для общего впечатления (просмотр текста), чтение для понимания общего содержания (знакомство с текстом), подробное чтение для извлечения максимума заложенного смысла (изучение текста). Как правило, специалисту в какой-либо области нужное ему произведение приходится читать не один раз. А может быть, и вынести собственное суждение, чтобы потом довести его до сведения других. Так оппонент читает диссертацию, а критик — роман. А к любимому художественному творению мы обращаемся несколько раз в жизни, вскрывая в нем все новые, ранее не понятые, не воспринятые смысловые пласты.

Наконец, к многообразной психической деятельности при чтении подключается и еще одна — запоминание. Так, школьник, студент старается запоминать куски текстов для ответа на уроке, на экзамене. Не забудем и об опасности — бывает бессмысленное запоминание, то, что называют зубрежкой. Однако мы запоминаем афоризмы, пословицы, эссе и т.д., чтобы при случае и к месту воспроизвести их, или постоянно носим в себе богатство — прекрасные стихи.

Типов текстов, которые подлежат прочтению, человечеством создано такое множество, что их трудно перечислить. Это научные произведения, учебники, словари; художественные произведения самых разных жанров; документы; письма, телеграммы; компьютерные программы (не всегда, правда, на естественном языке, но это дело будущего); плакаты, лозунги, афиши, рекламы. И у каждого типа текстов своя цель, свой адресат, способ прочтения, расшифровки, понимания.

До сих пор мы говорили о таких видах речевой деятельности, которые связаны с письменной формой существования языка.

Перейдем теперь к его устной форме.

**Говорение.** Каждый по собственному опыту знает, что можно говорить совершенно по-разному в зависимости от мотива и цели, слушающего (или аудитории слушающих), обстановки, сферы деятельности, общественной, в том числе и профессиональной, среды. А можно говорить для себя, или что-то бормоча, или тренируя дикцию, связки, или вырабатывая красноречие. Это проговаривание чисто техническое, оно не предполагает слушателя, не сообщает ему каких-то сведений. Совсем другое дело, когда человек говорит для своего адресата, который может стать собеседником, партнером в речевых действиях.

Говорящий преследует определенную цель — сообщить новую смысловую, эмоциональную и другую информацию; выразить оценку и отношение к действительности; спросить о чем-либо, побудить собеседника к чему-то, дать руководство к действию, убедить в чем-либо, произвести впечатление на адресата, доставить ему удовольствие (неудовольствие), выразить свое к нему отношение и т.д. В зависимости от этого возникают высказывания-сообщения, высказывания-побуждения, высказывания-вопросы. Строятся многообразные тексты, и в них отражаются самые разные коммуникативные намерения говорящего: согласиться и отказаться, посоветовать, предупредить, потребовать и попросить, разрешить и запретить, усомниться и подтвердить, поблагодарить и пообещать и мн. др.

По способу осуществления говорение можно рассматривать с точки зрения громкости, быстроты и четкости произношения.



Эти признаки устанавливаются не только с позиции индивидуальных особенностей говорящего, но и с позиции национально-специфичных и социально принятых закономерностей. Так, например, русским типична французская речь воспринимается как слишком быстрая, а итальянская — как слишком громкая. Таким образом, существует «нормальная» для данного языка в данном социуме громкость и быстрота. Мы различаем громкое (с точки зрения нормы) говорение, например при большой аудитории или при удаленности собеседников, нормальное и тихое, в том числе и шепот. Различаем быстрое, нормальное и медленное говорение; четко артикулированное, которым пользуются, например, дикторы и лекторы, нормальное и нечеткое говорение. Заметим, что уместный выбор громкости, темпа и четкости произношения в зависимости от того, с кем и для чего мы говорим, имеет прямое отношение к культуре общения. Где-то неуместно кричать, а где-то шептать, одни условия требуют медленного и четкого проговаривания, другие допускают скороговорку...

Кроме перечисленного, важно иметь в виду, что можно говорить творчески, производя собственный текст, а можно, как упоминалось, воспроизводить в проговаривании чужой текст: выученное стихотворение или прозаическое произведение, цитировать какого-то автора. Произнесение в виде лекции или доклада заранее подготовленного собственного текста лежит посередине между непосредственным созданием текста при говорении и воспроизведением уже написанного. Сюда же относится и пересказ, более или менее «близкий к тексту». Если же лектор, докладчик говорит «по бумажке», не отступая от написанного, это всегда оценивается слушателями отрицательно.

**Слушание.** Слушать в нашей жизни не менее важно, чем говорить: через слух человек получает примерно 25 % всей информации об окружающем мире.

Люди слушают что-либо с разной целью. Прежде всего они хотят получить новую смысловую информацию. Таково слушание лекции, доклада, информации по радио и телевидению, выслушивание делового партнера и т.д. Нередко слушают и для получения эмоциональной, эстетической информации. Таково слушание стихов, художественных прозаических отрывков и т.д.

По способу осуществления различают сосредоточенное слушание, когда предельно включены механизмы внимания, и несосредоточенное, рассеянное слушание, когда человек чем-либо отвлечен.

Умение слушать — одно из самых сложных коммуникативных умений, непосредственно относящихся к культуре общения, поэтому об умении слушать и понимать партнера, вслушиваться

и извлекать ту информацию, которую вложил в текст говорящий, а также правильно себя при этом вести мы еще будем говорить.

Говорение и слушание взаимосвязаны — одного не бывает без другого (за исключением случаев тренировки, о которой мы упоминали). Характер речевого взаимодействия партнеров приводит к разным типам устных текстов. В диалоге собеседников, при смене коммуникативных ролей «говорящий — слушающий», образуется вопросно-ответное взаимодействие, в котором может доминировать согласованность. Так возникает беседа, обсуждение. А может возникнуть и такое взаимодействие, в котором доминирует несогласие. Так возникает дискуссия, спор.

О культуре дискуссии надо говорить особо. Нередко приходится наблюдать такой публичный спор, в котором каждый из говорящих хочет прежде всего высказать, выразить себя, свою точку зрения, совершенно не прислушиваясь к партнеру и не принимая его позиции, при этом доходя и до агрессивных речевых приемов! Между тем дискуссия — это демократический способ соединения знаний в общий фонд, это сотрудничество во время выслушивания и высказывания различных точек зрения. Это прежде всего совместная деятельность для постижения истины! Ведь обсуждение проблемы под разными углами зрения может привести к такому решению, которое не по силам одиночке. Навязывание же большинству только одной точки зрения, одного взгляда противоречит самой природе дискуссии — коллективному (и конечно, уважительному) обсуждению противоположностей и противоречий, приведению в действие множества разумов для получения оптимального результата. Исследователи выделяют разные формы дискуссии: свободное обсуждение, дискуссия после лекции или доклада, общая дискуссия в печати по важным общественным проблемам, научный симпозиум, наконец — всемирный форум.

Для разных видов речевой деятельности общество выдвигает определенные правила их осуществления. Каждый понимает, что не следует в библиотеке, читальном зале читать громко или даже бормотать, так как это мешает другим, не следует говорить своему другу что-либо слишком громко в общественном месте, так как сообщение не предназначено для чужих ушей, и т. д.

Правила ведения речи, или этикет речи, описываются учеными<sup>1</sup>. Наверное, важнее всего выделить правила для говорящего и слушающего, так как в устном контактном непосредственном общении текст рождается спонтанно, т.е. неподготовленно, к нему нельзя вернуться, его нельзя исправить. Поэтому надо быть особенно внимательным к соблюдению таких правил и постараться ввести их в привычку.

Итак, правила для говорящего.

**Первое правило.** Говорящему предписывается доброжелательное отношение к собеседнику. Запрещается своей речью наносить адресату разного рода ущерб: обиду, оскорбление, пренебрежение. Следует избегать прямых негативных оценок личности собеседника. Все эти: *ты дурак, растяпа, бестолочь, перестаньте пороть глупости, еще никогда не встречал такого бестолкового сотрудника* и т.д. и т.п. — не способствуют достижению коммуникативной согласованности, благоприятным взаимодействиям, а значит, и успешной работе. Ведь и в семейных отношениях мужа и жены, родителей с детьми важно это учитывать! Нанесенные дома оскорбления трудносмываемы, из-за бытового «сам дурак» могут распасться семьи! Дети от неуважительного отношения родителей привыкают с детства к

---

<sup>1</sup> См.: *Рождественский Ю.В.* Введение в общую филологию. М., 1979, а также уже упоминавшаяся книга С.В. Неверова и другие.

речевому безобразию и потом, вырастая, при случае воспроизводят его, множат, распространяя поле недоброжелательности и в своей собственной семье, и в трудовом коллективе. И получают начальники-грубияны и грубияны-подчиненные. Просит инженер молодую сотрудницу приложить еще одно усилие, а она в ответ: *Да вы что! Еще чего не хватало!* Кто из нас не наблюдал подобного?!

Итак, первое правило — уважительность, доброжелательность к адресату.

**Второе правило.** Говорящему предписывается, осуществляя доброжелательность, проявлять уместную в данной ситуации общения (обязательно уместную, «сообразную и соразмерную», а не преувеличенную) вежливость. Это значит, что 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. Что можно сказать хорошо знакомому, младшему или равному в непринужденной обстановке, то не подойдет старшему, малознакомому, в официальной обстановке. Необходимо стараться смягчать свою речь, снимать излишнюю категоричность. Так, начальник подчиненному может адресовать свое требование в виде просьбы; отказывающийся человек может избежать прямого отказа, а выдвинуть вместо этого аргумент своей занятости (*К сожалению, не могу, приезжает сестра, и я буду занят*). Надо не забыть поблагодарить и извиниться, поздравить в нужный момент и одобрить... Впрочем, о речевых действиях, связанных с речевым этикетом, мы будем говорить специально.

**Третье правило.** Говорящему не рекомендуется ставить в центр внимания собственное «я», предписывается быть скромным в самооценках, не навязывать собеседнику, упорно и категорично, собственных мнений и оценок (но это не значит — не убеждать!), уметь встать на точку зрения партнера, проникнуться так называемой эмпатией. Это понятие, взятое из области психиатрии, применяют и в лингвистике текста, когда рассматривают языковое выражение солидаризации с каким-либо участником описываемой ситуации. Так, например, об одном и том же событии мы можем сказать: *Лекция прочитана профессором* и *Профессор прочитал лекцию*. Выбор речевого построения будет зависеть от того, как мы оценили ситуацию и «чью сторону приняли», что посчитали выдвинутым на первый план. Вот пример, когда мой собеседник в диалоге не следовал правилам эмпатии. Встретив в коридоре института коллегу и поздоровавшись, я сказала: *Я недавно вернулась из Киева*. Видимо, у меня была цель что-то рассказать о поездке. Значит, я ожидала вопрос

вроде: *И как вы съездили?* А мой партнер произнес: *Я тоже недавно там был. Я там видел...* и пошло-поехало все про себя. Естественно, что мое желание рассказывать угасло. Сделаем вывод: хорошо бы в разговоре с другим приглушать немного собственное «я».

Четвертое правило напрямую связано с третьим. 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. Все эти: *вам, наверное, интересно узнать...; вы, конечно знаете...*, повторные обращения, мимические и жестовые знаки внимания — очень важны для ведения речи. Если говорящий не смотрит на собеседника, в его глаза, не «прочитывает» в нем понимания и заинтересованности, как бы забывает о своем партнере, значит, он сосредоточился на себе, а таким путем благоприятного для обоих коммуникативного результата достичь трудно.

Пятое правило. Говорящему необходимо уметь выбрать тему для разговора, уместную в данной ситуации, интересную, понятную партнеру. Ясно, что в семье и в учреждении мы избираем разные темы, хотя есть и общие. Во время обеденного перерыва, в транспорте или поликлинике, в гостях или на конференции — везде мы ориентируемся в выборе темы. Есть и такой интересный аспект, как национальная специфика типичной в ситуациях общения тематики. Так, например, в Англии часто беседуют о погоде. Недаром у Бернарда Шоу в «Пигмалионе» Элиза Дулитл разучивает произношение фразы, которую она должна употреблять в салонах: *Сегодня прекрасный день!* В странах с устойчивым, благоприятным климатом такая тематика не принята. Разговоры о семейных отношениях не ведут малознакомые люди, в странах же Ближнего Востока вопрос другу о его жене (ее здоровье и т.д.) считается неприличным. Разговоры в гостях наполнены так называемой «пустой» болтовней, но в ней нуждаются, так как она несет социальную информацию о желательности контакта. А в Японии даже деловой разговор должен предваряться ничего не значащим, как бы пустым 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. Мы не имеем в виду малосодержательные разговоры, например о погоде, которые все же несут социальную функцию поддержания контакта. Вспомним, как умело А.П. Чехов характеризует неинтересного в общении, скучного, занудного человека,

вкладывая в его уста выражения типа: *Волга впадает в Каспийское море; Лошади кушают овес; Раньше я был неженат и жил один, а теперь я женюсь и буду жить вдвоем* и т.д. Эти самоочевидные сообщения вызывают раздражение слушателя.

**Шестое правило.** Говорящий должен следовать логике развертывания текста, следить за тем, чтобы вывод не противоречил посылке, чтобы следствия вытекали из причин. Недаром же в народе о нелогичной речи говорят: *Начал за здравие, а кончил за упокой; В огороде бузина, а в Киеве дядька.* Композиция текста, следование одного за другим, разбиение текста на смысловые куски особенно важны в публичной речи, научной и ораторской.

**Седьмое правило.** Говорящий должен помнить, что порог смыслового восприятия и концентрации внимания у 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. Особенно важны они в публичной речи, когда говорящий вынужден удерживать внимание целой аудитории. Тогда он время от времени вводит в свою речь те языковые средства, которые в лингвистике называют метакоммуникативными, т.е. такими, которые информируют о намерении автора ввести новый кусок текста, о построении текста, последовательности мыслей, направленности адресату мыслей говорящего и т.п.: *Мы уже раньше говорили с вами о...; Вы, конечно, знаете, что...; Хочу еще раз остановиться на...; Вернусь к сказанному ранее...; Теперь мы с вами рассмотрим...; Вы убедились, что...; Вам, наверно, интересно узнать...* Таких высказываний много, и именно они берут на себя функцию концентрировать, возбуждать, организовывать внимание слушателя (да и читателя учебника, например).

**Восьмое правило.** 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 мы общаемся в обиходно-бытовой среде, с близкими людьми (дома, с друзья-

ми), в других — в нейтрально-обиходной среде, с незнакомыми людьми (в магазине, транспорте, поликлинике, на улице и т.д.), иное дело — научное, учебное, профессиональное общение. Каждый раз у говорящего рождаются стилистически разные тексты, которые если и допускают иноstileвые вкрапления, то специально внесенные, оправданные. Но нельзя себе представить, чтобы лектор употреблял что-то вроде: *Сейчас перекрутим все с ног на голову и как жажнем по этой теории!* Или дома за семейным обедом говорили такое: *Нет альтернативы — борщ или рассольник. Прибегнем к референдуму и сделаем справедливый выбор,* — если, конечно, говорящий не иронизирует или пародирует специально.

**Девятое правило.** 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, всю культуру поведения и культуру речи. Прежде всего необходимо сохранять принятую в данной национальной и социальной культуре дистанцию между собой и партнером (если, конечно, оратор не отделен кафедрой от аудитории). Известно, что, например, латиноамериканцы любят меньшую для общения дистанцию, нежели англичане.

Необходимо ограничивать свою жестикуляцию принятыми мерками, не размахивать излишне руками и т.д. У жестов также есть своя стилистика, о чем мы скажем ниже. Слушатель должен чувствовать, что говорящий посылает ему доброжелательные жестовые и мимические сигналы, дополнительно пробуждает в нем контакт внимания, контакт понимания, ритмизуя с помощью жестов свою речь, жестами выделяя главное. Впрочем, о невербальных средствах коммуникации у нас впереди еще целый раздел.

А теперь — о правилах для слушающего.

**Первое правило.** В сравнении с другой какой-либо деятельностью 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. Конечно, и вступивший в контакт должен чувствовать, можно ли сделать собеседником занятого чем-то человека. Так, в служебных отношениях прерывать сосредоточившегося работника неэтично, в транспорте лучше обратиться с вопросом не к тому, кто занят чтением, а к стоящему просто так, но уж коль скоро к вам обратились, непременно нужно оставить свои занятия и выслушать. Может быть, то, о чем говорит ваш собеседник, настолько важно для

него, или для вас, или для общего дела, что не выслушать просто невозможно. Так в обществе вырабатывается правило: отдай предпочтение слушанию перед всеми видами деятельности.

**Второе правило.** Слушая, необходимо доброжелательно, уважительно и терпеливо относиться к говорящему. Уж коли вы выступили в роли слушающего, имейте такт, терпение, приложите старание выслушать внимательно и до конца. Даже если вам приходится слушать, с вашей точки зрения, не вовремя, даже если, с вашей точки зрения, говорящий мелет чепуху, умейте выслушать — таковы правила хорошего тона. Если же в данный момент выслушать совершенно невозможно, тактично перенесите время беседы, указав аргументы вашей занятости. Все это особенно важно учитывать тем, кто с точки зрения социальных признаков старше по возрасту, положению. Не выслушать младшего — в семье, на работе — значит нарушить важнейшую заповедь культуры общения. О старших и не говорим, так как не выслушать старшего — это проявить элементарную грубость. Итак, уважительность к партнеру во время слушания — важнейшее правило общения.

**Третье правило.** Доброжелательно, уважительно выслушивая собеседника, постарайтесь не перебивать его, не сбивать с мысли, не вставлять неуместных или колких замечаний, не переводить слушание в собственное говорение.

**Четвертое правило** связано со вторым и третьим. Выслушивая, поставьте в центр внимания говорящего и его интересы. Дайте ему проявить себя в речи. Подчеркивайте заинтересованность в нем, в его словах — взглядами, мимикой, жестами, междометными и жестовыми «поддакиваниями» (кивками головой), подтверждайте контакт внимания, понимания. В телефонном разговоре, например, когда мы не видим собеседника и не получаем от него жестово-мимических подтверждений контакта, постоянно приходится проявлять контактную связь многочисленными междометиями: *Ага; Угу; Да-да; А-а-а...* и т.д. Если же таких сигналов не поступает, на другом конце провода обнаруживается беспокойство: *Алло, алло! Ты меня слышишь? Ты что молчишь? Куда ты пропала?* Таким образом, не прерывая, не перебивая собеседника, можно и нужно постоянно проявлять свою коммуникативную роль слушателя с помощью междометий, жестов, мимики.

**Пятое правило.** 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. И так, в диалоге дай говорить другому, не уходи от роли слушающего. Именно в этом случае «слово — серебро, а молчание — золото».

**Шестое правило.** Если слушающих больше, чем два, не следует отвечать на вопрос, заданный другому собеседнику, вообще реагировать на речь, направленную не к тебе. В этом случае в народе одергивают неуместно вступившего в беседу: *Тебя не спрашивают; Не встревай; Тебе бы помолчать* и т.п. 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.

Как видим, правила для говорящего и для слушающего теснейшим образом связаны, и это естественно, так как говорящий и слушающий — две неразрывные стороны общения. Однако наблюдения показывают, что особенно много нарушений культуры общения со стороны именно слушающих. Слушать мы умеем плохо, не научены этому с малых лет, поэтому в совместных разговорах, беседах, дискуссиях у нас так много неурядиц, недопониманий, недоразумений и просто обид невыслушанных людей. Вот что мудро советует говорящим и слушающим Дмитрий Сергеевич Лихачев: «Для того, чтобы вас услышали, нужна доброта. Правом судить нужно пользоваться осторожно, очень осмотрительно. Поэтому давайте постепенно привыкать и к другому слову — не только гласность, но и демократия, «выпускание пара». А демократия — норма жизни, естественное и постоянное состояние общества, его дыхание. Нам надо учиться демократии, учиться терпимости к чужим мнениям, умению выслушивать и возражать. Учиться равенству в споре...»<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Литературная газета. 1987. 9 сентября.



Когда наше общение межличностно и мы строим диалоги, обмениваемся разными сведениями, в «речевом пространстве» могут оказаться только говорящий и его собеседник, а может быть, и кто-то еще. Поэтому, говоря об адресате, т.е. о том, кому непосредственно направлена речь, нельзя не коснуться и такого обстоятельства, как присутствие посторонних людей, ненужного (а иногда и нужного!) для нашей беседы человека. Это некто «он» («они»), не участвующий в диалоге между «я» и «ты», но все-таки находящийся на таком расстоянии, что может стать вольным или невольным слушателем<sup>1</sup>. Бывает так, что адресованная речь в той или иной мере ориентирована на такого слушающего, иногда мы хотим его включить в круг беседующих, а бывает наоборот – мы стремимся исключить присутствие третьего лица, при этом пользуемся одним из выражений: *Говори потише!*; *Не так громко!*; *Это не для посторонних ушей!*; *Надо поговорить с глазу на глаз!*; *Поговорим наедине, без свидетелей* и мн. др. Если же слушателя не удастся избежать, то разговор, как правило, переносится во времени, пространстве: *Поговорим в другой раз!* (в другом месте).

Вообще говоря, роль постороннего слушающего многообразна, но этикетные правила требуют от него демонстрации незаинтересованности в чужой речи, иначе говоря, его поза, выражение лица, глаз – все говорит о том, что он как бы и не слышит. Наоборот, поза внимания к речи посторонних, подслушивание чужих слов – невежливы, свидетельствуют о невос-

<sup>1</sup> Специальные исследования о факторе слушателя в коммуникативных актах проведены проф. Г.Г. Почепцовым (см.: *Почепцов Г.Г. Слушатель и его роль в актах речевого общения // Языковое общение: Единицы и регулятивы: Межвузовский сборник научных трудов. Калинин, 1987*).

питанности присутствующего. И мы говорим в этом случае: *Стыдно подслушивать!*; *Нехорошо так поступать!*

Существуют принятые в обществе предписания для говорящего, что можно и чего нельзя сказать при третьем лице, в зависимости от его (этого третьего лица) социальных ролевых признаков. Каждый из нас был, конечно, свидетелем, да и автором таких поправок: *Не говорите этого (так) при ребенке!* [Как видим, дело касается и темы (этого), и способа (так) выражения.] Другие примеры: *Такие слова, и при женщине!*; *И ты это говоришь при моей матери!*; *Тише, родители услышат!*; *У нас гости* — это предупреждение вошедшему не слишком откровенничать; *Поговорим, когда прозвенит звонок на урок* — это учителя не хотят говорить о чем-то при учениках. Как видим, можно насчитать немало случаев, когда третье лицо в том или ином положении, роли так или иначе влияет на ход, тему, манеру нашей речи.

Интересна и такая ситуация, когда разговор двоих намеренно рассчитан на присутствующего третьего. Вот, например, учителя между собой хвалят или ругают ученика при его однокласснике, имея в виду примером, положительным или отрицательным, воздействовать на слушателя. Ясно, что речь в этом случае чуть громче, артикуляция чуть четче, чем если бы она велась без расчета на третье лицо. Так, например, говорят родители при ребенке о чем-то, что, по их расчету, должно его заинтересовать и побудить к действию: *У соседей Петя такой сильный стал, а все потому, что ходит в спортивную школу!* Г.Г. Почепцов приводит пример. В троллейбусе девушка громко говорит: *Мама, иди, тебе есть место!* Ясно, что речь обращена здесь не только к матери, но и к присутствующим, которые могут претендовать на свободное место. Конечно, такая речь воздействует на слушателей, потому что ведь трудно себе представить, чтобы после этого кто-то спросил: *Это место свободно?* Вот такую позицию слушателя, когда говорящий обращается не только к непосредственному адресату, но и воздействует на присутствующего, Г.Г. Почепцов называет позицией косвенного адресата.

А есть ритуальные ситуации, когда та или иная процедура требует для своего осуществления наличия присутствующего, а стало быть, слушающего. Это церемония бракосочетания, клятва врача, присяга военных, пионерская клятва: *Перед лицом своих товарищей торжественно обещаю...* Перед лицом, в присутствии других! Все это, конечно, сугубо формальные зоны общения. Напротив, неформальное, интимное общение не выносит присутствия постороннего. Попробовали бы мы объясниться в любви при ком-то третьем! Всякого рода исповедь, разговор по душам ведутся, естественно, с глазу на глаз.

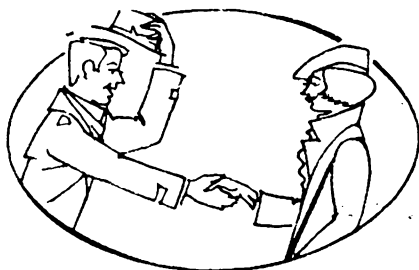
В некоторых ситуациях присутствующий человек как бы и не замечается, входит в круг коммуникантов, выполняя роль невольного и не влияющего на речь слушателя. Такой оказывается, например, мать при разговоре детей. Но это не значит, что им не захочется когда-то посекретничать! Тогда уже «коммуникативное пространство» закрыто для матери. Вообще отторжение посторонних предусмотрено и процедурой закрытого собрания, совещания для узкого круга посвященных и т.п.

Нередко приходится наблюдать, как невольный слушатель «прорывает» замкнутое пространство адресанта-адресата и вклинивается в их «владения»: *Простите, что вмешиваюсь...; Я невольно услышал...; Я нечаянно услышал, что вы сказали...* Иногда такое вторжение поощряется, и возникает полилог, разговор нескольких участников, а иногда «агрессор» ставится на место. Вежливый человек старается сделать это молча, просто прервав свой разговор, если считает позицию вторжения бестактной, скорее всего в связи с темой, которую он не хочет обсуждать с посторонним. Всякое же словесное одергивание того, кто «встревает» в чужой разговор, оказывается грубым: *Вас не спрашивают!; А вам какое дело?!; Не ваше дело!; Обойдемся без советов* и т.д. и т.п.

Как видим, роль третьего лица — присутствующего, слушающего — при разговоре двоих разнообразна. Одно можно сказать: слушатель, вольный или невольный, очень часто оказывает влияние на тот текст, который строит говорящий для своего адресата.

## Речевое поведение

---



Два жизненных проявления человека — деятельность и поведение — различаются тем, что в деятельности поступки определяются сознательными целями и мотивами, а поведение нередко

привычно, автоматизированно, при этом мотивы и цели уходят глубоко в подсознание. В соответствии с этим специалисты по теории речевой деятельности, психолингвисты, определяют речевую деятельность как мотивированное, определяемое целями сознательное речевое проявление, а речевое поведение — как лишенное осознанной мотивировки автоматизированное, стереотипное речевое проявление (в силу типичной прикрепленности такого проявления к типичной, часто повторяющейся ситуации общения).

Речевое поведение человека — сложное явление, оно связано с особенностями его воспитания, местом рождения и обучения, со средой, в которой он привычно общается, со всеми свойственными ему как личности и как представителю социальной группы, а также и национальной общности особенностями. Речевое поведение, как уже было сказано, стереотипно, привычно, поэтому оно выражается в стереотипных высказываниях, речевых клише, с одной стороны, и в каких-то сугубо индивидуальных речевых проявлениях данной личности — с другой. К этому надо добавить и неречевые (невербальные) средства коммуникации — жесты, мимику, тональные и фонационные особенности. Иначе говоря, в речевом поведении проявляется языковая личность, принадлежащая данному времени, данной стране, данному региону, данной социальной (в том числе и профессиональной) группе, данной семье. Здесь много общего и много особенного. Человек, профессионально связанный с речевой деятельностью и привыкший к публичным выступлениям (например, лектор, журналист, диктор радио и телевидения, преподаватель), свободно чувствует себя в общении, его речевое поведение выдает в нем человека, владеющего речью, жестом, могущего концентрировать внимание слушателей. Напротив, не связанный с «речевой» профессией, оказавшись перед микрофоном, ведет себя скованно, мимика его неестественна, он не знает, куда девать руки, мучительно ищет слова... А бывает и не так. Самобытная личность нередко находит способ интересно сообщить о себе и своих делах, не затрудняясь манерой речи и обнаруживая в своем поведении раскованность и смелость.

Речевое поведение напрямую связано и с ролевым поведением, с присущими каждому из нас постоянными и переменными ролевыми признаками, о которых речь впереди. Во всяком случае каждый человек ведет себя по-разному дома, в роли отца (матери) или сына (дочери), главы семейства или подчиняющегося главе, и в связи с этим так или иначе строит свое речевое поведение. Вот утром я говорю: *Надень теплую шапку и шарф не забудь! Нет, нет, ничего не хочу слушать — сегодня холодно! Сейчас же надень!* — для нас нет сомнений, что я высту-

паю в роли старшего по отношению к младшему и веду себя требовательно, категорично. А вот я говорю: *Пожалуйста, не беспокойся, надену все теплое и шарф не забуду. Не тревожься, в аптеку не забуду зайти, ты только спокойно отдыхай* — это уже я в роли дочери по отношению к своим старикам. Однажды был такой случай. Летом в деревне студент-журналист, не обнаруживая своей профессиональной принадлежности, разговаривал с девушкой-птичницей. Разговор был посторонний и вполне кокетливый. Но наш студент не забывал и о том, что к осени должен привести на факультет журналистские материалы, собранные за лето. И тут, спросив девушку о ее жизненных планах, он вынул диктофон. Девушка встрепенулась, переменялась в лице и сказала: *Ой, ты журналист, что ли? Ну в общем, так. Главный мой рубеж — двести яиц от каждой несушки*. Как видим, налицо ролевое переключение, следствием которого оказалась и мгновенная перемена речевого поведения — интервьюируемая, как бы оказавшись перед «публикой», в официальной обстановке, заговорила газетным языком.

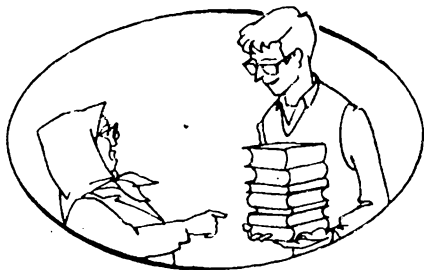
!Каждый человек находится во множестве ролевых и речевых ситуаций, постоянно ориентируется в обстановке общения, и в своем партнере, и в присутствующих третьих лицах и постоянно выбирает ту или иную речевую манеру, то или иное поведение. Вот в школе мальчик говорит приятелю: *Эй, ты! Дай списать*. Но входит учительница, и при ней он уже иной: *Коля, дай посмотреть твою тетрадь*. А самой учительнице: *Анна Петровна, я сегодня не готов. Разрешите мне не отвечать*. Это владение переключением речевого кода при том или ином ролевом речевом поведении — составная часть наших речевых умений и нашей культуры вообще. Чем культурнее человек, тем выше его культура общения и тем совершеннее его способность переключаться. Но, и это важно подчеркнуть, переключение не безгранично! Оно зависит от присущих человеку постоянных социальных признаков, его собственных привычек, его излюбленных речевых приемов. Вот типичный пример. Все мы слышим сейчас на улицах наших городов распространившееся обращение к незнакомым людям: *Женщина!*; *Мужчина!* Но сколько я ни опрашивала интеллигентов среднего и старшего поколения, они этого произнести не могут. При этом даже те из филологов, которые рассуждают о возможной тенденции вхождения со временем этих обращений в число нормативных, просто в силу широты их применения, на мой вопрос: «А сами-то вы это можете употреблять?» — всегда категорически отвечают: «Конечно же, нет!» Таким образом, речевое поведение старшего носителя литературного языка не позволяет ему воспользоваться такими как бы повсеместно употребляемыми обращениями.

Есть речевое поведение, присущее горожанам и жителям деревни, высокообразованным и малообразованным людям, молодым и старым и т.д. и т.п. А есть речевое поведение, которое присуще (конечно, в соответствии с общими социальными признаками) только Ивану Ивановичу или Анне Кузьминичне. Например, по свидетельству очевидцев, С.Я. Маршак ко всем обращался с помощью излюбленного: *Голубчик!* Другие же так не обращаются, хотя в этом нет ничего плохого, а иные любят использовать это обращение с отрицательным оттенком: *Что же ты, голубчик, наделал!*

Можно сделать вывод, что языковая личность очень сложна в своих проявлениях. Она несет в себе опыт языкового развития поколений, в том числе и опыт мастеров слова, опыт страны, среды, а также и свой собственный неповторимый опыт и облик. Общаясь, мы всегда обнаруживаем себя как личность и всегда находимся в рамках заданного многообразными условиями речевого поведения. Следовательно, речевое поведение человека будем рассматривать как разновидность и составную часть его социального поведения.

### Социальные роли говорящих

---



Пришло время подробнее поговорить о том, как влияют на речь наши социальные признаки, социальные роли.

Понятие социальной роли используется в социологии, социальной психологии, а также в экономике (в частности, академиком Т.Заславской). Используют термин «социальная роль» и лингвисты применительно к говорящим (вообще занятым речевой деятельностью) людям<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>См. хотя бы: Крысин Л.П. Речевое общение и социальные роли говорящих // *Социально-лингвистические исследования*. М., 1976.

В определении социальной роли важны ключевые понятия — позиция и функция. Позиция определяется общим положением человека в социальной среде — позиция младенца, детсадовца, школьника, студента, работающего, пенсионера; отца, матери, деда, сына, внучки и т.д.; рабочего и служащего; инженера и директора и т.д. И всей бесконечности социальных позиций присущи специфические функции, которые занимающий данную позицию способен и обязан исполнять. Социальная роль — это нормативное сочетание позиции и функции, при этом та или иная роль в сознании людей связана с образцом поведения, с ожиданиями того, что человек в данной роли обязан делать и на что он имеет право. Так, старику не положено прыгать по улице на одной ножке, хотя для ребенка это нормально; от ребенка не ждут поучающего тона, хотя старикам его прощают; у школьника есть круг обязанностей, которые он исполняет в соответствии с усвоенными правилами и с ожиданиями окружающих людей, и т.д. и т.п. Следовательно, позиция, функция, права, обязанности, ожидания — все это складывает обобщенный нормативный образец той или иной социальной роли.

Будучи существом общественным, человек не только действует, ведет себя, но и говорит в соответствии с ролью, иначе говоря, его речевое поведение напрямую связано с ролевым поведением.

Коснемся подробнее того, из каких характеристик человека складывается его роль (а точнее — роли).

Здесь важно учитывать прежде всего постоянные признаки: пол, возраст, место жительства, степень образованности, профессию, положение на работе и в семье и т.д.

По полу, как известно, различают мужчин и женщин. Казалось бы, какое это имеет отношение к речи, если и мужчины и женщины говорят на одном национальном языке? Однако исследования показывают, что выбор языковых средств для построения текстов в какой-то степени может зависеть от пола говорящего. В одном из экспериментов группам лиц мужского и женского пола предъявлялись картинки, по которым надо было составить рассказ. Типичные тексты, построенные по картинкам «Дети играют в комнате» и «Стадион», безошибочно обнаружили авторов — мужчин и женщин. Так, женщины сумели увидеть и описать подробности обстановки комнаты, одежды детей, их взаимоотношения в игре, тогда как мужчины этого почти не замечали; напротив, в описании стадиона, игры, игроков и болельщиков мужчины далеко обогнали женщин. Женщины чаще выбирают формы с уменьшительно-ласкательными суффиксами, строят оценочные и эмоционально-экспрессивные высказывания; их речь мягче, они реже, чем мужчины, исполь-



зуют грубые выражения; есть типично женские и мужские черты в интонации. Таким образом, и выбор тем для разговора, и способ речевого оформления этих тем разделяют говорящих по признаку пола.

Вот как описывает речевые различия английских мужчин и женщин доктор географических наук И. Зотиков: «... в стеклянных дверях, соединяющих нашу палату с улицей, появился спортивного вида седой человек, а за ним женщина, которую почти не было видно за букетом цветов.

Это были Гай и Мегги.

— О, дир Игорь! О, дорогой Игорь! Как прекрасно, что мы снова встретились! — запела Мегги...

Тут надо сказать, что английский язык, на котором говорят английские женщины, сильно отличается по конструкции и по произношению от языка, на котором говорят английские мужчины. Он отличается и по ударениям, и по интонациям: «О, дорогой... О, как прекрасно...» Это воспитывается еще в школах, и восклицания, может быть, даже не имеют отношения к реальным переживаниям, но это делает женщину, как сами англичане говорят, так похожей на леди» (*Из журнала*).

Признак возраста делит общество в целом на детей, молодежь, среднее и старшее поколение (конечно, с переходными зонами). Детскую речь прекрасно описал К. Чуковский в известной книге «От двух до пяти», речь детей изучают психологи и психолингвисты<sup>1</sup>. Однако и без специального исследования каждый понимает, что речь ребенка он без труда отличит от речи взрослого. А как в других возрастных группах? Кто это говорит: *Салют, Ленка!* — *Приветик!* Можно не сомневаться, что это молодежь. Речь молодых в своей среде, друг с другом раскованна, непринужденна, они даже незнакомым (но равным по возрасту и положению) могут обращать *ты-формы*, им свойственно желание отделиться от остальных, выделиться с помощью жаргонных слов и оборотов, нередко неизвестных взрослым: всех этих *старик* и *старуха*, *чувак* и *чувиха*, *кадр* и мн. др.

Вот такое новообразование можно услышать только от очень молодых людей: «Елена сидела за рабочим столом. Она передала Игорю письмо — и снова за свою машинку. Игорь сказал:

— Гуд байте вам.

Елена серьезно ответила:

— До будущего» (*М. Коршунов. Подростки*).

---

<sup>1</sup>См. хотя бы: *Негневицкая Е.И., Шахнарович А.М.* Язык и дети. М., 1981.

Речевые свойства среднего поколения наиболее подвижны — люди этого возраста занимают ключевые позиции и на производстве и в семье, они — связующее звено между молодежью и стариками, они должны хорошо понимать и тех и других, ладить с теми и другими. Поэтому их речь наиболее богата и наименее связана с возрастными границами.

Старшее поколение не склонно к новациям, оно консервативно, речь времен собственной молодости видится в розовом свете и предстает как идеал, а последующие поколения, с точки зрения стариков, только засоряют и портят язык. Но эти мнения кочуют из поколения в поколение со времен Древней Греции по странам и временам, а национальные языки живут и развиваются, несмотря на любую «порчу».

Кто это говорит: — *Рад вас приветствовать, Игорь Сергеевич!* — *Нижайший поклон, Петр Денисович!* Конечно же, представители старшего поколения. При этом интеллигенты. Именно они сохраняют в употреблении: *Честь имею откланяться...; Будьте так любезны...; Не откажите в любезности...; Простите за беспокойство...; Если вас не затруднит...*

«— Кажется, вы ушиблись? — спросил он с полупоклоном. — Не могу ли чем-нибудь помочь? Был бы счастлив.

Старомодная учтивость профессора Завалишина на фоне всеобщего упрощения нравов была заметна и чуть смешна (говорит «спасибо» автомату!») (*И. Грекова. Кафедра*). Учтивость старого профессора помечена автором очень точно. А вот это кто говорит: *Доброго здоровьяца!* — это, пожалуй, немолодой житель деревни. Здесь мы и упомянем о таком признаке, который накладывает отпечаток на речь жителей города и деревни.

По месту жительства (не говоря о географических зонах Севера и Юга, Востока и Запада) выделим представителей городского и сельского населения. Конечно, сильные речевые отличия жителей города и деревни заметнее в старшем поколении, так как образование, книги, радио, телевидение и т.д. сравнивают городскую и сельскую молодежь, а некоторые диалектные особенности среды, семьи сказываются на речи. Итак, яркими представителями деревни остаются старики. Рассмотрим в сценку из быта сибиряков: «Нехамов еще докрикивал последние слова, а в комнату уже врывалась его жена, повязанная до глаз черным платком. Держа на вытянутых руках резной поднос из цветных кусков дерева, она с полупоклоном приблизилась к старику, опустив глаза в пол, напевным голосом произнесла:

— Изволь откусать, Никита Никитович!

Нехамовская жена старинной ладьей выплыла из комнаты, дверь за ней бесшумно притворилась...» (*В. Липатов. Сказание*

о директоре Прончатове). Целый ритуал приглашения к столу! Ну, а кто в наше время может сказать: *Изволь откушать?* Конечно же, кто-то из старшего поколения в деревне. И здороваются в деревне чаще, даже с незнакомыми людьми. Вот примеры:

«Я подошел.

— Здравствуйте, — сказала мне девочка и vareжкой отодвинула со лба челку. «Здравствуйте» совсем не было выражением нашего знакомства, просто знак сельской вежливости» (Г. Шергова. *Заколоченные дачи*).

Или такой отрывок: «Первое время с непривычки удивлялся: идешь по селу, с тобою все здороваются. Я одного деда спросил для интереса, дескать, чего здороваешься, знаешь меня, что ли? А он мне: «А зачем мне тебя знать? Я про тебя плохого не слышал, ты про меня тоже, стало быть, ты добрый человек, и я добрый человек. Вот и будь здоров!» (А. Крон. *Бессонница*).

Еще один постоянный признак — степень образованности говорящих. Конечно, и это свойство может быть разделительным главным образом в старшем поколении, поскольку молодежь у нас должна быть образованной. По этому признаку люди делятся на носителей литературного (правильного, грамотного) языка и носителей просторечия, т.е. речи недостаточно грамотной, правильной. *Здорово, браток; Мамаша, садись!, Малыш, не мешайся!* — все это формы обращений, приветствий, просьб со стороны носителей просторечия.

Профессиональная среда также накладывает отпечаток на речь. Не говоря уже о профессионально-жаргонной речи, недоступной непосвященным, отметим, что профессия и речь довольно тесно связаны. Вот что пишет по этому поводу Л.П. Крысин: «Манера речи, характеризующая проигрывание некоторых профессиональных ролей, бывает ярко специфична и нередко осознается говорящими. Ср. расхожие «квалифицирующие» определения вроде таких: «говорит, как учитель», «начальственный окрик», «оставь свой прокурорский тон», «кричит, как базарная торговка» и т.п.»<sup>1</sup>.

Мы перечислили такие влияющие на речь социальные признаки людей, как пол, возраст, жительство в городе или деревне, образованность, профессия. Надо иметь в виду, что эти признаки в людях не изолированы, они, как правило, складываются друг с другом, образуя целый «пучок»: интеллигент старшего поколения, заведующий кафедрой; пожилой житель деревни, «рядовой» колхозник; женщина средних лет, домашняя хозяйка и т.д. и т.п.

К постоянным признакам говорящих людей добавляются

<sup>1</sup> Крысин Л.П. Речевое общение и социальные роли говорящих. С. 46.

еще и те, которые в социологии называют переменными, ситуативными ролями. Их мы также исполняем ежедневно: это пешеход, пассажир, покупатель, пациент, клиент и мн. др. Как видим, язык отразил множество позиций нашего обиходного поведения! От постоянных признаков эти переменные отличаются тем, что изменяются быстро и двусторонне — вот я пассажир, а через некоторое время пешеход, потом снова пассажир, а потом клиент... Понятно, что так не бывает с постоянными признаками — пол не меняется вообще, возраст — только в одну сторону и медленно, несколько быстрее может меняться степень образованности, но тоже в одну сторону. Здесь еще вот что важно: «проигрывание» той или иной переменной роли зависит от постоянных признаков, все это сочетается в человеке, влияет на его поведение и на речь. Находясь в одной и той же ситуативной роли — например, пассажира, — люди ведут себя по-разному, здесь мы встретим и интеллигента старшего поколения, речь которого деликатна и особенно любезна (*Не будете ли вы так добры подвинуться?*), здесь столкнемся и с нагловатым юнцом или невоспитанной женщиной с малой степенью культуры (*Не толкайтесь! Не видите, что тут стоят — глаза что ли на затылке?*).

Один и тот же человек, находясь в разных ситуациях общения, обязательно ориентируется в обстановке, «прочитывает» признаки и роли своего партнера по общению и выбирает в свою речь именно то, что наиболее уместно, приемлемо в данном случае: иногда *Вы*-формы общения, иногда — *ты*-формы, иногда официальную тональность, иногда — фамильярную.

Рассмотрим пример попытки установить речевой контакт, описанный Ю. Казаковым в рассказе «Трали-вали»: «Часто в сторожке у Егора ночуют проезжие, поднимающиеся и спускающиеся по реке на моторках, на байдарках и даже на плотах. Каждый раз при этом происходит одно и то же: проезжие глушат внизу мотор, и кто-нибудь поднимается к Егору в сторожку.

— Здорово, хозяин! — наигранно бодро говорит проезжий. — Егор молчит, посапывая, ковыряет ивовую вершу.

— Здравствуйте! — уже слабее повторяет проезжий. — Переночевать нельзя ли у вас?»

Можно думать, что проезжий предполагает в Егоре человека «простого» и, нарочито демонстрируя простоту отношений и подравниваясь к этой простоте, выбирает просторечные формы, произнося *Здорово, хозяин*. Правда, говорит он «наигранно бодро», может быть, потому, что выбирает непривычное для него — ведь он обращается к незнакомому! Но Егор по какой-то причине не отвечает. И проезжий, считая, что он избрал неверную тональность, сразу меняет тактику общения, переходя к форме *Здравствуйте*, демонстрирующей обращение на *вы*, как принято в разговоре с незнакомым человеком.

Исследователи выделяют симметричную ситуацию общения, когда вступают в контакт равные по служебному положению, возрасту, одним словом по общественному статусу, партнеры, и асимметричную ситуацию, когда общаются неравные (по возрасту, положению) собеседники. В общем виде такие статусные отношения можно обозначить следующим образом: начальник — подчиненный, учитель — ученик, родитель — ребенок и т.п.

В речевом поведении человека происходит постоянное «исполнение» присущих ему социальных признаков и «проигрывание» переменных ситуативных ролей, ориентация в общем социальном положении и в ролях адресата, оценка официальности и неофициальности обстановки общения и личностных отношений с партнером по общению, если, конечно, таковые есть, когда общаются с человеком знакомым. К этому следует добавить и то, что каждый избирает для себя роль социально-психологическую, принятую именно для него, именно в этом коллективе: кто-то — *рубаха-парень*, кто-то — *козел отпущения*, кто-то — *Золушка*, а кто-то и *принцесса*, один — *непризнанный гений*, а другой — *заводи́ла*, кто-то — *лидер*, кто-то — *нытик*... Речь одного не будет похожа на речь другого уже в силу психологических несходств.

Всмотримся в то, как Даниил Гранин в романе «Картина» рисует индивидуальные проявления людей в связи с ожиданиями окружающих: «Журавлев, его зам, тот и ухом не повел бы, обнимался бы, если ему надо, все привыкли, что у него вечные романы, или, как он называет, «гули-гуленьки». От Морщихина все ждали анекдотов, Тимофеева пускала матом, Горшков время от времени являлся под хмельком. Но попробовал бы тот же Журавлев выматюгаться или хватануть стопку в рабочее время — все бы возмутились. Что касается Лосева, то он мог сесть пить чай с уборщицами или плясать на чьей-то свадьбе, мог процитировать какое-нибудь изречение, мог хватить кулаком по столу, заорать, выбежать из своего кабинета, хлопнув дверью, — такое ему прощалось, знали, что он хоть и вспыльчивый, но отходчивый, после срыва он первый шел мириться, умел загладить шуткой или другим по его усмотрению способом. Но ухаживания, прогулки в темноте — это ему не разрешалось».

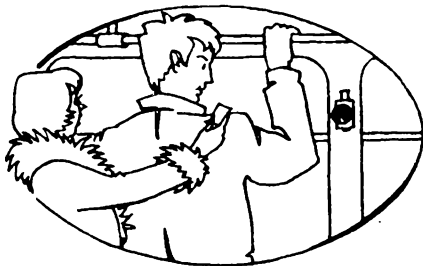
Таким образом, и в поведении, и в речи каждый остается неповторимой индивидуальностью, но в то же время каждый находится в рамках социальных отношений с окружающими, в рамках социальных ролей, предписаний, обязательств.

Можно сделать общий вывод из всего сказанного ранее. Безграничное множество текстов рождается из ограниченного количества строевых единиц языка. Зависимости здесь самые разно-

образные: мы можем общаться письменно или устно, контактно или дистантно, в форме диалога (полилога) или монолога, с помощью или без помощи опосредующего аппарата, включаться в массовую коммуникацию или общаться межличностно, в обстановке официальной или дружеской, исполнять роль главы семьи или подчиненного ее члена, болтуна или молчуна, начальника, коллеги, подчиненного, будучи при этом человеком определенного пола, возраста, с определенным образовательным уровнем, оказываясь то пассажиром, то покупателем, то пешеходом, то пациентом — и так до бесконечности... Здесь все зависит от того, кто, кому, о чем, когда, где, почему, зачем говорит. А это уже следующий разговор — о том, что такое речевая ситуация.

### О речевой ситуации

---



Речевая ситуация определяется такими обстоятельствами, которые вынуждают человека нечто сказать (или во всяком случае участвовать в речевой деятельности), при этом действовать (с помощью речи) в более или менее строгом соответствии с определяющими ситуацию признаками. Вообще под речевой ситуацией ученые понимают сложный комплекс внешних условий общения и внутренних реакций общающихся, находящих выражение в каком-либо высказывании (тексте). Ну а если есть реакции общающихся, то есть прежде всего сами общающиеся. Следовательно, весь этот сложный комплекс ситуативных признаков можно свести к следующим компонентам: кто — кому — о чем — где — когда — почему — зачем. Иначе говоря, чтобы возникла речь, нужен ее автор и адресат, тема, место и время речи, ее причина и цель. Место и время, а также отчасти и тему можно отнести к внешним обстоятельствам, а причину и цель общения — к внутренним реакциям речевых партнеров.

Рассмотрим эти компоненты речевой ситуации применительно к устному контактному непосредственному общению, которое в большей мере, чем другие его виды, окажется в поле нашего зрения.

Автором речи и ее адресатом в этом случае оказываются «я» и «ты» (говорящий и слушающий, меняющиеся, как мы уже упоминали, эти свои позиции в диалоге). Эти «я» и «ты» разнообразны по своим социальным признакам, постоянным и переменным ролям, они находятся в разнообразных ролевых и личностных отношениях, в обстановке официальной и неофициальной и в зависимости от этого строят самые разнообразные тексты. *Тетя, сколько сейчас времени?* — этот «я» — ребенок; *Не затруднит ли вас сказать, который час?* — этот «я» — старший интеллигент; *Отец, проходи вот сюда, здесь место свободно* — если партнеры незнакомы, то «я», скорее всего, принадлежит носителю просторечия. При этом очень важно подметить, что обнаружение самой социальной роли говорящего возможно с помощью той части текста (высказывания), которая служит для вступления в речевой контакт, т.е. привлекает внимание слушающего (в нашем случае это обращение *Тетя, Отец*, привлечение внимания: *Не затруднит ли вас сказать*). Собственно же содержательная часть высказывания: *Сколько сейчас времени; Который час; Здесь место свободно* — уже не обнаруживает особой принадлежности к тем или иным ролевым признакам людей, потому что так говорят все — и дети, и старики, и образованные, и не очень. Эти сведения будут очень важны, когда мы перейдем к речевому этикету и к тому, какой уровень информации, передаваемой в общении, в текстах, речевой этикет обеспечивает.

Обратимся к другим компонентам речевой ситуации.

«Внешнее» место действия в коммуникативном контакте может быть любым: люди встречаются и заговаривают на улице, в семье, магазине, транспорте, на работе и т.д. При этом употребление определенных речевых клише, стереотипов помогает обнаружить место встречи и роли участников общения: *У вас есть фланель?; Покажите, пожалуйста...; Выпишите три метра синей* — обнаруживают место действия — магазин и роль «я» как покупателя. *На что жалуетесь?; Откройте рот, покажите язык* — обнаруживают место как поликлинику и «я» как врача. *Выходите на следующей?; Разрешите пройти!* — место действия — транспорт, а «я» — пассажир. Как видим, есть множество стандартных ситуаций (и не только обиходно-бытовых), в которых речевые действия обеспечиваются стандартными текстами.

Время как компонент речевой ситуации в непосредственном общении — это время говорения, или, как его обозначают в лингвистике, момент речи, и от этого настоящего времени отсчи-

тываются все прошедшее и все будущее: *Вчера я была в театре; Завтра собираюсь в поликлинику; Хочу пригласить вас на следующей неделе на концерт...*

Естественно, что тема разговора в речевой ситуации определяется и местом, и временем, да и тем, кто же такой «я» и кто «ты», каков наш круг интересов, глубина и широта восприятия действительности. Однако есть и типизированные стандартные темы разговоров между определенными людьми, в определенном месте и времени, о чем еще скажем ниже.

А пока подчеркнем следующее. Человек всегда ставит себя в центр собственной деятельности, в том числе и речевой. Он осознает себя как «я» — действующее с помощью речи лицо, он противопоставляет себе другого участника общения — «ты», выделяет и того, кто не является собеседником, но может присутствовать (и тем самым косвенно участвовать в речевом процессе) — «он». Человек ориентируется в пространстве, осознавая свою позицию, место как «здесь» и отсчитывая от этого все другие «там»: справа, далеко, вверху, на другом краю и т.д. и т.п. Он ориентируется во времени, осознавая собственную позицию как «сейчас» и отсчитывая от этого все другие «тогда»: вчера, завтра, после этого, перед тем, за две недели до этого и т.д. и т.п. Человек не может не быть эгоцентричным в языке и в речи, он просчитывает все в своей «языковой работе» от координат «я — ты — здесь — сейчас». Запомним это, потому что дальше нам эта мысль пригодится.

И снова — к компонентам речевой ситуации. Осталось рассмотреть то, что мы обозначили как внутренние реакции общающихся на внешние обстоятельства, т.е. мотив и цель. Не углубляясь в психологию мотивов и целей, поставим вопрос так: почему и зачем я говорю? Очевидно, потому и затем, чтобы сделать какое-то конкретное дело: сообщить что-то новое, побудить к чему-то, спросить о чем-то. Это очень общее «речевое дело» конкретизируется как целый ряд коммуникативных намерений человека по отношению к другому: пообещать, убедить, попросить, одобрить, запретить, посоветовать, разрешить, сгитировать, уточнить, переспросить, потребовать. Такие конкретные речевые действия в лингвистике называют речевыми актами, и мы к ним обязательно еще вернемся. А сейчас только скажем, что мотив и цель что-либо сказать проецируются как коммуникативное намерение говорящего и находят выражение в конкретном речевом действии: *Советую тебе так не поступать; Обещаю принести книгу; Прошу меня простить; Благодарю вас за поздравление; Хочу тебе возразить; Не могу с вами не согласиться* и мн. др.

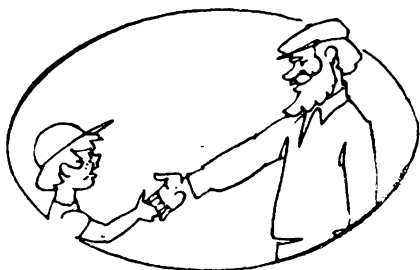
Как видим, речевая ситуация — это действительно сложный,



единый конгломерат и внешних обстоятельств, и внутренних психических реакций, которые побуждают нас осуществлять свою потребность обмениваться текстами (т.е. информацией) в процессе трудовой, общественной, личной деятельности.

### Стереотип стереотипу рознь

---



В настоящее время довольно часто можно слышать: долой стереотип, нужно сломать стереотипы, преодолеем стереотипы... Да, если речь идет о социальной рутине, об отживших канонизированных формах управления, застывших представлениях об устройстве общества — это надо преодолеть. Но стереотип стереотипу рознь. Ведь в нашем повседневном обиходе множество стереотипного, привычного в поведении, в том числе и речевом, и это помогает нам исполнять привычное автоматически, освобождает умственную и физическую энергию для творческих задач. Общество для гармоничного взаимодействия своих членов вырабатывает стандартизированные нормы социального поведения, определяемые представлением об образце, шаблоне. Поведение индивидов (в том числе и речевое), чтобы не быть анархичным, осуществляется в рамках неписанных (и писанных) законов, выработанных обществом в силу многократного повторения одинаковых проявлений в стандартных ситуациях. Классик языкознания Л.П. Якубинский писал: «Говорение в связи с определенными шаблонами быта влечет образование целых шаблонных фраз, как бы прикрепленных к данным бытовым положениям и шаблонным темам разговора»<sup>1</sup>. В самом деле, если мы присмотримся к тому, что и как мы говорим в повседневно повторяющихся ситуациях общения, то без труда

---

<sup>1</sup> Якубинский Л.П. О диалоговой речи. Пг., 1923. С. 175.

заметим, что пользуемся речевыми клише, стереотипами общения. *Сколько стоит...; Покажите, пожалуйста...; Взвесьте...; Отрежьте...; Заверните...* — все это стереотипы при обращении к продавцу, но появление магазинов самообслуживания меняет ситуацию, мы совершаем покупку молча, подобные стереотипы выходят из употребления в продовольственном магазине. И все же промышленные товары мы покупаем в индивидуальном общении с продавцом — значит, здесь действуют речевые клише купли-продажи. Есть определенные стандарты, шаблоны, стереотипы в текстах публицистических. Недаром ведь существуют такие оценки: написано (или говорит) газетным языком. Да и как, например, создать информационную заметку, если не воспользоваться «сеткой» стереотипных, клишированных компонентов: *Вчера (или в другое время) здесь (или в определенном месте) был дан прием в честь высокого гостя. Прием прошел в дружественной обстановке.* И попробовал бы журналист в этом жанре допустить «отсебятину»! Есть забавное свидетельство К.Г. Паустовского о том, как он начинал работать в газете и принес редактору некий «художественный» текст, а редактор не оставил от него живого места, быстро приведя все к газетному «знаменателю». И это правильно! Газете — газетное. Стереотипы, стандарты, клише сберегают читателю массу времени, когда он извлекает информацию из стандартной «упаковки». Другое дело, что стереотип может оказаться скучным и через некоторое время притупляет внимание читателя. Тогда журналист прибегает к экспрессии, выразительности, образным средствам языка. Об этом интересно написал В.Г. Костомаров в книге «Русский язык на газетной полосе».

А это что за текст: «Завершая рассмотрение мультипликативной, дистрибутивной и итеративной неоднократности, мы хотели бы обратить внимание на то, что названные типы множества ситуаций представляют собой результат классификации, для которой используются два бинарных семантических признака»? Конечно же, это отрывок из научного произведения, мы и распознаем это по типизированным способам изложения мысли в сугубо научной терминологии, в синтаксическом строе предложений — с деепричастным оборотом и сложноподчиненным предложением, в авторском «мы» вместо «я».

А это: *Настоящим предписывается неукоснительное исполнение вышеназванного?* Это, вне всякого сомнения, официально-деловой документ, канцелярская бумага.

Пожалуй, лишь одному типу текста противопоказан стандарт — тексту художественному. Чем талантливее автор, тем индивидуальнее его текст. Но ведь и то сказать: мы по каким-то признакам выделяем текст художественный среди других, зна-

чит, и у такого текста есть типизированные, стандартизированные черты. Вот хотя бы это: «Кузница стояла у обочины полевого проселка, стороной обегавшего Малые Серпилки. С дороги за хлебами видны были только верхушки серпиловских садов, сами же хаты прятались за сплошной стеной вишняков и яблонь». Нам не придет в голову, что это деловая бумага или научный текст, или газетная передовица, или обиходный разговор, мы каким-то чутьем понимаем, что это — художественное произведение. Да, это Евгений Носов. Следовательно, и здесь свои законы и требования, свои образцы, а значит, и стандарты. Всем этим занимается теория функциональных стилей, нам же важно уяснить, что в самом понятии «стандарт», «клише», «стереотип» нет ничего отрицательного.

Наконец, существуют ритуалы, при исполнении которых текст оказывается жестко стандартизированным, канонизированным. Таковы принятие присяги, посвящение в пионеры, ритуал защиты диссертации, дипломатический протокол и мн. др. В фольклорных текстах отражены ритуализованные действия: отпевание умершего, заговор от болезни, величание невесты... В этой сфере стереотипность текстов достигает своих пределов. Вот как описывает Ч. Айтматов ритуал проводов мальчика на первую охоту, которая равна посвящению в мужчины, в повести «Пегий пес, бегущий краем моря»: «Провожала его только мать, и то, не сказав вслух ни слова о предстоящем плавании и не дойдя до бухты, попрощалась. «Ну, иди в лес!» — нарочито внятно сказала она сыну, при этом не глядя на море, а глядя в сторону леса: «Смотри, чтобы дрова были сухие, и сам не заблудись в лесу!» Это она говорила для того, чтобы запутать следы, оберечь сына от кинров — от злых духов». Как видим, здесь обычаи, обряды, традиции народа, которые тоже стереотипны.

В повседневном, обиходно-бытовом общении стереотипов множество. Исследователь общения М.В. Соковнин пишет: «Прежде всего в социальном общении подвергаются стандартизации простейшие, миллионы и миллиарды раз повторяющиеся коммуникативные проявления, каждое из которых как будто не наделено атрибутом значимости, но совокупность которых образует жизненно важную ипостась человеческих отношений. Это в первую очередь отношения этикета, поддержания неантагонистических контактов в человеческом общежитии. Они обрастают семиотическими стереотипами, которые усваиваются с детства в процессе воспитания и продуцируются в коммуникативных ситуациях...»<sup>1</sup>

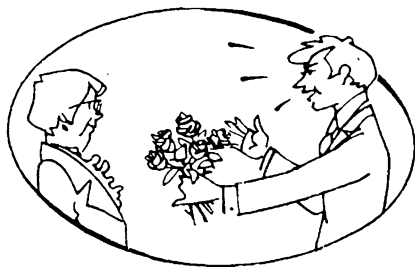
<sup>1</sup>Соковнин М.В. О природе человеческого общения: Опыт философского анализа. Фрунзе, 1974. С. 105.

Вот мы и подошли к тому, чему эта книга посвящена, — к понятию речевого этикета, который как раз и представляет собой широкую область стереотипов общения. Но прежде подведем итог сказанному ранее.

В процессе воспитания, социализации человек, становясь личностью и все более совершенно овладевая языком, познает и этические нормы взаимоотношений с окружающими, в том числе и речевых взаимоотношений, иначе говоря, овладевает культурой общения. Но мы убедились в том, что для этого надо ориентироваться в ситуации общения, в ролевых признаках партнера, соответствовать собственным социальным признакам и удовлетворять ожидания других людей, стремиться к «образцу», сложившемуся в сознании носителей языка, действовать по правилам коммуникативных ролей говорящего или слушающего, строить текст в соответствии со стилистическими нормами, владеть устными и письменными формами общения, уметь общаться контактно и дистантно, а еще и владеть всей гаммой невербальных средств коммуникации, о которых речь впереди. А пока «на повестке дня» — речевой этикет, который во многом способствует культуре общения.

### Этикет и речь. Речевого этикет

---



Вчитаемся в отрывок из сказа П. Бажова «Медной горы Хозяйка»: «Глядит, а перед ним на грудке руды у большого камня женщина какая-то сидит. Спinoй к парню, а по косе видать — девка. Коса ссиза-черная и не как у наших девок болтается, а равно прилипла к спине. На конце ленты не то красные, не то зеленые». Что это значит: *по косе видать — девка?* Это социальный, этикетный знак принадлежности к незамужним женщинам. Кроме признака героини, относящего ее к этой группе — девушек, о чем еще узнает читатель? Во-первых, о времени дейст-

вия — оно все-таки старое, дореволюционное; во-вторых, о месте действия — это не столица, скорее всего, даже деревня. Мы можем также сделать некоторые предположения и о принадлежности персонажа скорее к крестьянской, нежели к дворянской среде. Одна коса за спиной — старинный знак девичества, которому строго, неуклонно надо было следовать. Поведение человека «с одной косой» сопровождалось целым рядом социальных установлений, правил — одно можно, другое нельзя. Можно ходить на вечеринки, петь песни и танцевать с парнями, можно позволять провожать себя до дома... Но вот расплели косу на две (вспомним: «Рано мою косоньку на две расплетать»), обвинили вокруг головы — это уже знак замужества. А при этом надо еще и не «опростоволоситься» — не появиться на людях с «простыми», не покрытыми головным убором волосами. Отношение окружающих к замужней женщине и ее поведение изменились: теперь нельзя танцевать на вечеринках и парням нельзя уже провожать ее.

Согласитесь, что при слове *этикет* в нашем воображении возникают некие придворные церемонии, о которых мы когда-то читали. Но приведенный пример показывает, что это не так: и крестьянка должна соблюдать свойственный ее обществу порядок поведения. Конечно, первоначально этикет возник как церемония демонстрации иерархической власти. Вот как описывает В.Е. Гольдин в книге «Речь и этикет» пир при дворе монгольского хана Хубилая (по свидетельству Марко Поло): «На пиру великий хан за столом сидит вот как: его стол много выше других столов; садится он на северной стороне, лицом на юг; с левой стороны возле него сидит старшая жена, а по правую руку, много ниже, сыновья, племянники и родичи императорского роду; а головы их приходятся у ног великого хана; а прочие князья садятся за другие столы, еще ниже. Жены рассаживаются точно так же. Жены сыновей великого хана, его племянников и родичей — с левой стороны, пониже, а за ними, еще ниже, садятся жены баронов и рыцарей. Всякий знает свое место, где он должен сидеть по порядку, установленному великим ханом...» А наше русское феодальное общество с местничеством — с правилами распределения должностей в зависимости от происхождения и строжайшим соблюдением положенных мест на княжеском, царском пиру! Э.В. Арова в книге «Будьте добры» рассказывает, что древнейшие сведения об этикете содержатся уже в «Поучениях Кагемни фараону Снофри», которым около пяти тысяч лет. Само же слово *этикет* возникло во Франции и употребляется со времен Людовика XIV.

В каждом обществе этикет постепенно развивался как система правил поведения, система разрешений и запретов, органи-

зующих в целом морально-нравственные нормы: оберегай младших, заботься о жене, уважай старших, будь добрым к окружающим, не обижай, не оскорбляй зависящих от тебя, будь трудолюбивым, совестливым — и т.д. и т.п. Так этикет и этика объединяются: ведь недаром второе значение слова *этика* словари определяют как систему норм нравственного поведения человека, какого-либо класса, общественной или профессиональной группы.

Этикетных знаков великое множество в каждом сообществе. Они бывают общенациональными, бывают знаками социальной среды, или социальной группы, или узкого круга — и при этом всегда несут важную информацию: свой — чужой (не принадлежащий к среде, кругу), вышестоящий — нижестоящий, далекий — близкий, знакомый — незнакомый, желанный — нежеланный и т.д. Вот такая сценка уже из наших времен, описанная в журнале «Вокруг света», может показаться интересной: «Издали слышен клаксон, среди гуляющих заметно волнение. Приближается большой лимузин. На одном из крыльев трепещет красный, с фиолетовым оттенком флаг с красным же крестом на белом фоне. Все вокруг приседают, а затем садятся на обочине со скрещенными ногами. На заднем сиденье лимузина виднеется массивная фигура — король Тубоу IV. Его положено приветствовать, усевшись со сложенными ладонями. Это не просто обычай, это закон, соблюдение которого строго проверяется местными полицейскими.

И точно так же рядовые жители Тонга приветствуют аристократов». Таков этикетный знак приветствия короля на Тонга. А если ты так не приветствуешь его, значит, ты — чужой, принадлежишь другому обществу, другой нации.

Естественно, что этикет и речь связаны теснейше. Об этом прекрасная книга В.Е. Гольдина «Речь и этикет», уже упомянутая ранее. Манера речи, стиль, разрешение или запрет говорить одно и не говорить другое, выбор языковых средств как помета своей принадлежности к среде — все это заметно в наших повседневных речевых проявлениях. Показателен пример, который дает возможность пронаблюдать вхождение, проникновение в чужую среду с помощью исполнения принятых в той среде этикетных правил речи: «Я подождал в стороне — пока он освободится, пока отъезжающие скроются в вагоне, а провожающие рассредоточатся вдоль состава по окнам купе. И тут он вышел из тамбура, запыхавшись, суя чаевые в карман. Этакий рыжеватый детина, этакий хитрый кот с бегающими глазами. Я чуть было не допустил оплошность — едва не обратился к нему на «вы», да еще чуть не извинился за беспокойство.

— Привет, Утюг, как дела? — сказал я ему насколько возможно бесцеремонней.

— Дела, как в Польше: у кого телега, тот и пан, — бойко ответил он, точно мы с ним сто лет были знакомы» (Ч. Айтматов. *Плаха*). Ну, а употребил бы герой привычное для себя (свойственное собственным социальным признакам) *вы* к малознакомому — *извините за беспокойство* — и остался бы чужаком.

Мы уже отмечали ранее, что деревенским жителям свойственно здороваться даже с незнакомыми, посылая им знак доброжелательства. Про это деревенское *здравствуйте* такой интересный комментарий: «— Здравствуйте, — баба с ведрами, живет через три дома от тетки Дуси, зовут ее Настей, по утрам вот так на улице встречаемся.

— Здравствуйте...

Это не значит, что мы знакомы. Мы просто знаем друг друга в лицо. Но если б даже она меня и ни разу не видела, все равно бы поздоровалась. Вежливое «здравствуйте» — для чужаков». И несколько страниц спустя:

«Баба с ведрами, встретившаяся на пути, говорит мне «здравствуйте» не потому, что признает меня своим. Со своим бы она перекинулась не одним словом, для своего у нее бы нашелся вопрос: «Куды, гулена, лыжи востришь?». Или шуточка: «Форсист ты, парень, штанцы, гляжу, больно нарядны». Или же какая-нибудь нехитрая просьба: «Скажи Дуське, пусть пилу принесет». В Красноглинке все соседи, все близкие, жизнь столь тесно переплетена, что при встрече всегда найдется сказать что-то такое, которое не укладывается в одно слово. Даже молчание означает намного больше дежурного «здравствуйте»; встретил да промолчал — неспроста, значит, сердит, знать не хочет, обиду показывает. А «здравствуйте» это — замечаем тебя, человек, нет при виде тебя ни радости, ни горя, иди себе мимо. «Здравствуйте» здесь приветствие для чужих» (В. Тендряков. *Апостольская командировка*). Но даже и это: «замечаем тебя, человек» — уже знак доброжелательства. Хотя В. Солоухин не согласен с тем, что в этом *здравствуйте* незнакомому — «ни радости, ни горя». Вот отрывок из его стихотворения, которое так и называется «Здравствуйте»:

— Здравствуйте! —

Поклонившись, мы друг другу сказали.

— Здравствуйте! —

Что особого тем мы друг другу сказали?

Просто «здравствуйте», больше ведь мы ничего не сказали,

Отчего же на капельку солнца прибавилось в мире?

Отчего же на капельку счастья прибавилось в мире?

Отчего же на капельку радостней сделалась жизнь?

Как видим, *здоровствуйте* радует нас. Как бы то ни было, но этикетный знак приветствия нужен нам хотя бы для того, чтобы сказать: я тебя замечаю. Попробуем сделать вывод относительно того, что такое этикет. Как показывают примеры, это самые разнообразные словесные и несловесные (или, как мы уже говорили, вербальные и невербальные) знаки, оповещающие окружающих о принадлежности человека к той или иной, более широкой или более узкой, среде, группе. Знаки этикета составляют некоторую систему правил, обязательных для исполнения в данном обществе. Не исполняющий этикетных правил выпадает из этой среды. А поскольку порядок поведения в обществе воспитывается с детства в каждом его члене семьей и школой, всей средой, то этикет становится частью моральных правил, изучаемых наукой этикой.

«Словарь по этике» определяет это понятие так: «Э т и к е т (французское *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)». Как видим, здесь общие правила поведения и правила речевого поведения объединены, мы же будем вести разговор в основном о речевых правилах, т.е. о речевом этикете. Если этикет как установившийся в обществе свод правил регулирует наше поведение в соответствии с социальными требованиями, то речевой этикет можно определить как регулирующие правила речевого поведения. Это широкая зона единиц языка и речи, которая словесно выражает этикет поведения, дает нам в руки те языковые богатства, которые накопились в каждом обществе для выражения неконфликтного, «нормального» отношения к людям, а это значит — отношения доброжелательного. С другой стороны, этикет регулирует сложный выбор наиболее подходящего, наиболее уместного средства именно данным человеком, для его конкретного адресата, в данном конкретном случае, в данной ситуации и обстановке общения. В одном случае получается текст: *Тань, а Тань, сбегает в кино!*, а в другом: *Уважаемая Татьяна Сергеевна, разрешите пригласить вас на новый фильм.* Кто-то выберет и пошлет кому-то: *Привет!*, а по отношению к другому это окажется невозможным; один человек может сказать: *Позвольте откланяться!*, а другому это совсем не свойственно. 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 комплимент, мы что-то советуем, кого-то приглашаем, о чем-то просим — и все это так, что учитываем и



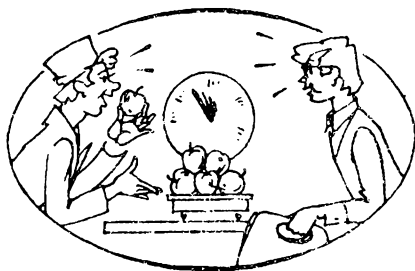
официальную или неофициальную обстановку общения, и свои собственные роли относительно ролей собеседника, и конкретную ситуацию общения, и национальные привычки и обычаи. И все это привычно, автоматически, потому что «так надо».

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. Но впрочем, и здесь все же строим новое. Так, стереотип поздравления — *Поздравляю с праздником!*, отсюда — *С праздником!*, а отсюда — *С Новым годом!*, *С Первым мая!*, а отсюда — *С весенним солнышком!*; *С первыми цветами!*; *С пятеркой тебя!* — и множество вновь образуемых по первоначальной модели поздравлений. То же и с пожеланием: *Желаю удачи!*, а отсюда — *Удачи!*, а отсюда — *Успехов тебе!*; *Пятерки тебе!*; *Хорошей погоды!* и т.д. Но все-таки 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.

А теперь пришла пора поговорить о том, что такое вежливость.

### Речевой этикет и вежливость

---



*Будьте взаимно вежливы* — призывают нас надписи в магазинах. *Надо быть вежливым* — поучают родители детей... Что это значит — быть вежливым, почему нас к этому приучают с раннего детства, зачем это нужно? Для ответа на эти вопросы прежде всего рассмотрим соотношение таких явлений, как этикет и вежливость. Напомним, что этикет и речевой этикет — это принятые в том или ином обществе, кругу людей правила, нор-

мы поведения, в том числе и речевого поведения (в соответствии с распределением социальных ролей в официальной и неофициальной обстановке общения), которые, с одной стороны, регулируют, а с другой стороны, обнаруживают, показывают отношения членов общества по таким примерно линиям: свой — чужой, вышестоящий — нижестоящий, старший — младший, далекий — близкий, знакомый — незнакомый и даже приятный — неприятный. Вот пришел в кружок паренек, говорит своим приятелям: *Здорово, парни!* В данном случае он избрал такие знаки речевого поведения, которые ставят его наравне с другими, демонстрируют грубовато-фамильярную тональность общения, так свойственную подросткам, эти знаки говорят окружающим: «Я свой, близкий». Руководителю же кружка, даже и молодому, он не может сказать: *Здорово, парень*, поскольку в этом случае будут нарушены нормы ролевых отношений — ведь старшему по положению надо отдать знаки внимания, соответствующие старшинству. Не сделав этого, человек проявит невежливость. Значит, невежливость — это такое проявление, когда адресату отводят роль ниже той, которая ему принадлежит в соответствии с его признаками. Следовательно, нарушение норм этикета всегда оборачивается невежливостью, неуважением партнера. Ну, а вежливость? Поскольку это одно из понятий нравственности, обратимся к «Словарю по этике», который определяет вежливость так: «...моральное качество, характеризующее человека, для которого уважение к людям стало повседневной нормой поведения и привычным способом обращения с окружающими». Значит, вежливость — это проявление уважения. Вежливость — это и готовность оказать услугу тому, кто в ней нуждается, и деликатность, и такт. И конечно же, своевременное и уместное речевое проявление — речевой этикет — неотъемлемый элемент вежливости. Раз вежливость — форма проявления уважения к другому, то само по себе уважение предполагает признание достоинства личности, а также чуткость, деликатность по отношению к другому. Если с этой точки зрения взглянуть на тот пример, которым мы начали: *Здорово, парни!* — по отношению к знакомым подросткам со стороны сверстника, — то можно отметить, что в этом приветствии и обращении нет специального отражения уважительности, есть лишь знак вступления в речевой контакт «своего», «равного» при отношениях раскованных, фамильярных. Значит, и особой вежливости здесь нет.

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.»<sup>1</sup>.*

Галантный — это изысканно-вежливый и любезный по отношению к женщине; корректный ведет себя сдержанно в полном соответствии с правилами, ни на шаг от них не отступая; учтивый всегда почтительно вежлив... Ну, а о проявлениях невежливости упомянем ниже. Здесь же сделаем вывод, который нам потребуется в дальнейших рассуждениях: невежливость — это отведение адресату роли ниже той, на которую он может рассчитывать, неуважительность к нему; вежливость — это уважительность к адресату, отведение ему той роли, которая соответствует его признакам, а может быть, и несколько выше, когда с ним учтивы или галантны.

Присущая человеку вежливость оценивается окружающими как его положительное качество. Каждый из нас слышал что-то похожее: *Какой хороший человек — всегда поздравляет меня с праздниками; Славная у вас дочка — всегда со всеми здороваётся* и т.д. Или вот пример: «Иван Кузьмич Беломестных, припоздало выйдя на залитый рассветом двор, увидел записку на гвозде: «Спасибо за гостеприимство. С. Лачугин» — и подумал о геологическом парне хорошо и надежно: «Уважительный. Не как некоторые. Попрошаться тоже надо уметь» (*Е. Евтушенко. Ягодные места*).

Журнал «Здоровье» сообщает: «Психологи, изучающие межличностные отношения, придают большое значение знакам внимания, способным успокаивать, оказывать своего рода психотерапевтические действия. И не такую ли нагрузку несут повседневные *спасибо, пожалуйста, извините*, не в этом ли скрыта их власть над нашим настроением?» Приятно получать знаки внимания, собственно, «за спасибо» многие из нас готовы отлично работать! Вот так, например, как герой газетной заметки: «Никаких громких дел не совершает комсомолец Павел Гальшев. Он возит на машине корма к ферме. Другой подвезет и все — свое сделал. А Павел всегда поможет и разгрузит. Пошла зеленка — берет косу, сам накосит травы. Птичницы не нарадуются: «Спасибо, Паша!» Ему другой награды, кроме этого «спасибо», и не надо». Не дают нам таких знаков внимания — и портится настроение, возникает обида, порой и горькая. Вот что пишет в газету Надежда Муллина: «Сегодня я получила паспорт — вроде бы торжественный день в жизни, а у меня на глазах слезы.

Мне трудно писать об этом, но этот день надолго запомнится, к сожалению, не с лучшей стороны. Конечно, я надеялась,

<sup>1</sup> Гольдин В.Е. Речь и этикет. М., 1983. С. 40.

что человек, который будет вручать паспорт, скажет: «Поздравляю! Теперь ты гражданка СССР», и почувствовать пожатие крепкой руки. А я услышала: «Давай 2 рубля, вот тебе паспорт, иди».

Человек, нарушающий элементарные правила общения, заслуживает у окружающих самых суровых оценок, хотя бы таких: «... она зашагала прочь, со сладострастием привычного презрения вспоминая Приходько. Как поутру к ним в отдел писем влезает сначала выдающийся живот зама, а лишь затем — он сам и вместо освященного веками «здравствуйте» одышливо диктует свою державную волю...» (Л. Беляева. Роман с чемпионом).

Так важен для нас речевой этикет, что, посмотрите, «волшебные слова» включаются в набор признаков, по которым нас опознают внеземные цивилизации (хочется верить, что они есть). В статье «Одинокими ли мы во Вселенной?» читаем: «Наша беседа началась под звуки «неземной» мелодии — кассета с ее записью летит сейчас где-то у границ Солнечной системы на борту космического аппарата. Там же «упакованы» крик петуха и шум водопада, лай собак, раскаты грома и многие другие привычные нам звуки. И наконец, одна и та же фраза, произнесенная на нескольких языках:

— Здравствуйте, приветствуем вас!» (Из газеты).

«Волшебная сила» речевого этикета в том, что он отражает особый уровень информации, которой мы обмениваемся в общении. Но сначала — об опыте, описанном А.Б. Добровичем в книге «Общение: наука и искусство». Автор рассказывает о биологическом эксперименте, с помощью которого исследователи хотели выяснить, являются ли в животном сообществе прикосновение, вылизывание, выскивание и т.п. лишь гигиенической нуждой или это и «социальная» потребность животных. Были взяты две группы крысят, одну из них сотрудники поглаживали. Эти крысята выросли в более крупных, умных, устойчивых к заболеваниям животных, нежели те, которых не ласкали. Ученые сделали вывод, что потребность в прикосновении, ласке у животных столь же значима, как и другие жизненно важные потребности.

А у человека? 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, — разговаривает с грудничком, улыбается ему, берет на руки, гладит и т.д. — совершенно необходимо для ребенка.

Но ведь и для взрослого тоже! Вот жена в который уже раз спрашивает мужа: *Скажи, ты меня любишь?* Мужчины над этим

смеются, а порой и сердятся, но ведь женщины (наиболее эмоциональная часть человечества) стремятся удовлетворить свою жажду «поглаживаний»: А как расцветают мужчины от похвалы, одобрения (хотя нередко и пытаются это скрыть)!

Над всем этим задумались языковеды и обнаружили, что язык откликнулся на такую потребность, создал систему словесных «поглаживаний». Важное место принадлежит здесь речевому этикету. Ведь у всех приветствий, осведомлений о жизни, здоровье, делах, у всех благодарностей, извинений, поздравлений и пожеланий нет другого назначения, кроме как служить «поглаживаниями»

– *Привет, как дела?*

– *Все в порядке! А у тебя?*

– *Тоже ничего. Ну, всего!*

– *Пока!* – вот и обменялись «поглаживаниями»!

Все дело в том, что речевой этикет реализуется в ситуации непосредственного общения, когда «здесь» (в точке встречи) и «сейчас» (в момент встречи) «я» и «ты» открыто обмениваются «поглаживаниями». Именно поэтому выражения речевого этикета задевают нас лично (радует «исполнение» и огорчает «неисполнение» по отношению к нам). *Благодарю вас!* – во фразе, в ее структуре, грамматике, семантике отражены «я» и «ты», фраза равна доброму поступку «здесь» и «сейчас». А передаваемая информация носит социальный характер типа «я тебя замечая, уважаю, вступаю с тобой в контакт, желаю тебе добра...» Недаром выражения речевого этикета по своему происхождению (в своей этимологии) означают доброжелательство: *здравствуйте* – будьте здоровы, то же и *поздравляю*; *благодарю* – благо дарю (за вашу услугу); *извините* – признаю свою вину и прошу простить; *спасибо* – спаси бог (за добрые дела) и т.д. Заметка в газете под заголовком «Не сказали "спасибо"» – о конфликте на производстве. Заметка в другой газете «Волшебное слово "спасибо"» – о ликвидации конфликта. «Комсомольская правда» рассказала о том, как ученики 10-го класса одной из школ весь учебный год враждовали друг с другом: одни были на стороне юноши, обидевшего девушку, другие на ее стороне. Наконец решили закончить дело миром. «И Оля сказала: «Я его прощаю». А потом, сквозь слезы: «Да я б в тот же день простила, если б он подошел да извинился по-хорошему...»

«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 припи-

сываете себе роль требующего «начальника», а ему отводите роль подчиненного?! Ведь требуют-то вышестоящие! А добавьте волшебное *пожалуйста* — и 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 мн. др.

Однажды в кафе я встретила с коллегой, чтобы пообедать, а заодно обсудить кое-какие профессиональные вопросы. Подошла официантка, мы сделали заказ. Она принесла сразу все: и заливную рыбу, и горячее второе, и чай с пирожным. Мы кое-что съели, разложили свои рукописи и занялись оживленным обсуждением. Через полчаса официантка заявила: *Я тут со столиков работаю, а вы свои конспекты читаете. Давайте ешьте и идите.* Я сказала, что, по моему мнению, она не права, и сейчас я это выясню у руководства кафе. Официантка метнулась за тяжелую портьеру, и, когда я туда вошла, четыре женщины в белых халатах смотрели на меня так, будто расстреливали. Естественно, я понимала, какие ролевые и речевые ожидания у моих оппонентов. И я их решила разрушить, сказав: *Здравствуйте, товарищи! Извините, может быть, я не права, но помогите, мне, пожалуйста, разобраться в ситуации. Я была бы вам благодарна* и т.д. Смотрите, что получилось: вместо ожидаемой ругани с моей стороны, на которую мои партнеры приготовились «достойно» ответить всем своим арсеналом, я поздоровалась, обратилась, извинилась, призналась в возможной своей неправоте, попросила помощи, заранее поблагодарила за нее. Конечно, в данном случае я сознательно действовала так «разрушительно» относительно намерений моих собеседников, но это не противоречило моему привычному речевому поведению. В результате официантке сделали выговор, нам поменяли остывший чай, даже увядшие цветы в вазе и предложили оставаться столько времени, сколько нам нужно, хоть до закрытия кафе. Поистине волшебна сила вежливости!

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? Это задевает и Е. Евтушенко. Вот отрывок из его статьи «Политика — это привилегия всех»: «Сколько времени мы теряем на дурацкое времяпрепровождение, которое лишь создает видимость человеческого общения. Попробуйте на формальный вопрос «Как вы поживаете...» 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»<sup>1</sup>. А скорее всего, подумает: «вот зануда», потому что, по старому анекдоту, зануда — это тот, кто на вопрос: *Как здоровье?* — начинает рассказывать о своем здоровье. Между тем мы уже понимаем, что обмен знаками типа «я тебя замечая, уважаю, желаю добра» вовсе не пустая трата времени. Вот что пишет об этом специалист по проблемам общения А.Б. Добрович: «Поглаживания» превращаются в длинные диалоги и попеременные монологи партнеров по общению, в салонные беседы и выступления с трибуны; необходимость «поглаживания» зачастую определяет круг тем и длительность разговоров. На первый взгляд это может показаться пустой тратой времени, поскольку то, что мы привыкли считать «информацией», здесь не обменивается. Однако это впечатление следует, по-видимому, отбросить. В конечном счете обмен информацией типа... «я желаю тебе добра» и т.п. играет не меньшую роль в процессах социального взаимодействия, чем продуктивное обсуждение научно-технической, политической, художественной или иной проблематики»<sup>2</sup>.

Здесь уместно еще раз опровергнуть Е. Евтушенко, когда он сетует на «дурацкое времяпрепровождение, которое лишь создает видимость человеческого общения». Но вот приятель говорит мне: *Заходи, поболтаем!* или приглашает в гости: *Приходите к нам в субботу, хочется посидеть, поговорить.* Что это за нужда такая — поболтать, поговорить?

В научном мире впервые обратил внимание на неотвратимость, например, в гостях «пустой болтовни» английский этнограф Б. Малиновский, который назвал этот уровень общения фатическим, т.е. контактоустанавливающим. С тех пор фатическое общение исследуется лингвистами, устанавливается типичный круг тем, характер текста, участников общения и т.д. Особенно активны здесь специалисты по преподаванию иностранных языков, потому что при обучении языку научить вступлению в речевой контакт и поддержанию такого контакта очень важно! Иначе человек, и выучивший саму систему языка, окажется беспомощным во множестве житейских ситуаций. Конечно, в наш век стремительных скоростей и делового отношения к работе обидно впустую тратить время, но фатическое общение оказывается вовсе не пустой болтовней: оно, с одной стороны, снимает стрессы, дает «поглаживания», с другой стороны,

<sup>1</sup> Литературная газета. 1987. 22 июля.

<sup>2</sup> Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. С. 32.

ритуально обозначает, что мы вступили в контакт и теперь можем побеседовать по существу, вот как в репортаже: «За четвертой пиалой наш разговор принял деловой настрой. Собственно, традиции мы не нарушили. За дастарханом говорят не только о погоде и гостеприимстве хозяев дома. Настоящий чай должен быть с горчинкой, и доверительная беседа не исключает острых вопросов...» (Из газеты) — о погоде, о гостеприимстве... а потом и о делах! Кстати, о погоде. Мы уже упоминали, что это (для некоторых стран) типичная тематика бесед и занимает эта беседа именно фатическую зону общения. А в Японии даже деловое письмо должно начинаться примерно так: *Сейчас дуют сильные ветры, но мы надеемся, что плохая погода не влияет на Ваше здоровье и не помешает нашим деловым контактам...* — а уж после этого идет сама суть делового письма. Поздравительная же открытка — вся этикетна, вся заполнена фатической информацией! Конечно, стандарт, ритуал... Но как обидно не получить поздравительной открытки по торжественному случаю! Если же пренебречь этой фатической стороной и начать вытеснять ее содержательной информацией, то получится так, как в юмореске Германа Дробиза: «Поздравительные открытки Петя заполнял, недолго думая: «Дорогой Сережка! Большого тебе счастья в Новом году!», «Дорогая Наташа! Большого тебе счастья в Новом году!». Но вот он задумался: «По существу, это бездумные отписки. Если я настоящий друг своим друзьям, то разве не ханжество — желать большого счастья тем, кто мечтает о маленьком? Разве не издевательство — отделяваться общей фразой, когда хорошо знаешь, о чем конкретно мечтает твой друг? Решено! На этот раз друзья получают от меня искренние пожелания именно того счастья, за которым они охотятся».

«Дорогой Сережка! Сколько лет тебя знаю, столько ты мечтаешь уйти от жены, опостылевшей тебе мешанки. Пусть Новый год принесет тебе желанную свободу. Решайся, друг!»

«Дорогая Наташка! Мне ли не знать, как терпеливо ты ждешь Сережу. Пусть сбудется твоя мечта! И еще. Ты вполне оправданно стесняешься своей фигуры. Желаю тебе в Новом году сбросить килограммов пятнадцать. Ручаюсь, тогда и Сережа взглянет на тебя по-новому!»

«Милый Вовястик! Наш дорогой поэт! всю жизнь ты мечтаешь написать хоть одно стихотворение, за которое тебе потом не будет стыдно. Пусть это произойдет в наступающем году!»

«Уважаемый Антон Григорьевич! В наступающем году желаю вам раз и навсегда вылечиться от запоев. Какое это было бы счастье!»

Открытки произвели впечатление. Сережа действительно ушел от жены, прочитавшей Петино пожелание и устроившей



грандиозный скандал. Но ушел не к Наташе, и через три дня, жалкий и голодный, приполз обратно. Антон Григорьевич по получении открытки ударился в небывалый запой. Поэт Во-вьястик ответил поэмой, в которой самым мягким выражением было: «Ты разве друг? Ты змей ползучий...»

Так Петя остался без друзей. Жалко ли мне его? Еще как. Хотелось бы выразить сочувствие? Да. Но я не сделаю ни шагу навстречу, пока он не извинится за открытку, присланную мне: «От всей души желаю, чтобы в наступающем году у тебя наконец прорезалось чувство юмора».

Шутки шутками, а вот понимание того, что без контакто-устанавливающего общения, без речевого этикета и друзей потерять можно, очевидно полезно всем нам. Итак, вежливость — это форма проявления уважения к человеку, и выражается эта форма в стереотипах речевого этикета. Именно форма и стереотип!

Может быть, как протест против понятия формального, стереотипного возникает подчас отрицание самой вежливости: *оставьте эти формальности, к чему такие условности* и т.п. Может быть, это и протест против опасного явления — за вежливой формой скрывать безобразное отношение к человеку, его делу. Что греха таить, это ведь тоже бывает: вежливо, с улыбкой нам отказывают в элементарном. Вежливо могут твориться и беззакония. Вот газетный пример: «В полдень на улице ко мне подошли сотрудники милиции и спросили: «Что несете?» Я показал фанерный щит, на котором было написано «Гласность — оружие перестройки!» Не представившись, не спросив моего имени и не объяснив причин, сотрудники милиции сказали, что я задержан, заломили мне руки и попытались втолкнуть в милицейский фургон. Как человек, не чувствующий за собой вины, я возмутился и попытался оказать сопротивление грубому насилию. Тогда подошел подполковник милиции и вежливо предложил мне сесть в машину. Меня доставили в районное отделение милиции, где составили протокол как на «нарушителя» общественного порядка, шедшего по улице с транспарантом «Гласность — оружие перестройки!» Вот так — и грубо, и вежливо, но результат один.

Здесь уместно сказать, что вежливость, будучи формой проявления уважения, может обернуться двояко — это может быть вежливость-искренность и вежливость-маска. Из-за того, что кто-то использует вежливость как маску, кто-то скрывает за ней свою скверную суть, не будем огульно отрицать положительное моральное качество людей — их способность (и привычку) выражать людям свое уважение, свое благопожелание. А то ведь встречается и такое: «Машину вел пожилой таксист. На переднем сиденье сидел парень лет двадцати двух.

— Мне тут, — произнес он, когда «Волга» поравнялась с кинотеатром.

Машина остановилась. Парень небрежно бросил деньги на подставку между сиденьями.

— Самое главное забыл, — доброжелательно, как сыну, сказал таксист.

— Что еще? Или на чай надо?

— Спасибо сказать, вот что, — сразу посуровел таксист.

Парень хмыкнул.

— Было бы за что. Это ваша работа!» (*Из журнала*). Значит, за работу сказать *спасибо* не положено? Вот и еще одно свидетельство. Это уже не журнальный пример, это говорит писательница Л. Либединская: «Вся моя, теперь уже долгая, жизнь прошла в Москве, и всегда наш город славился гостеприимством, вежливостью, отзывчивостью. Что же случилось?»

Пытаюсь на остановке выйти из троллейбуса, вежливо прошу стоящую впереди меня женщину: «Разрешите, пожалуйста, сойти!» Она оборачивает ко мне негодующее лицо и возмущенно восклицает: «Из троллейбуса выходят без разрешения!»

Признаюсь, я не нашлась, что ответить ей, но потом долго размышляла: вероятно, она считает, что я должна была просто оттолкнуть ее, и моя вежливость ее обидела... Впрочем, один молодой человек в автобусе, когда я попросила его передать деньги за билет, сказав при этом «будьте добры», так прямо мне и заявил: «Да бросьте вы ваши вежливости!»<sup>1</sup>

Игнатий Пономарев, вспоминая о В. Шукшине, рисует такую сценку: «Заходим в продовольственный отдел торгового центра, и вскоре портфель становится пузатым от бутылок минеральной воды, «Варны», хлеба, колбасы и другой снеди.

— Теперь бы еще шашлыка взять, — говорит Василий, и мы проходим в кулинарию.

В ней безлюдно. За прилавком, глядя в зеркальце, пудрится молодая толстуха с капризным ртом в фиолетовой помаде.

— Здравствуйте, — говорит ей Василий. — Взвесьте нам, пожалуйста, килограмм шашлыка.

— А чего это вы мне — «здрассте»? — ни с того, ни с сего надувается толстуха. — Что я вам — знакомая или вы на квартиру ко мне пришли — «здрассте»-то говорить?

— По-моему, из вежливости, — отвечает Шукшин.

— «Из ве-ежливости!» — Толстуха капризно фыркает. — Я одна, а вас тут тысячи... Если каждому на вашу вежливость отвечать — язык отвалится»<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Вечерняя Москва. 1987. 10 сентября.

<sup>2</sup> Наш современник. 1981. № 3.

А здесь описываются события почти невероятные — люди предпочитают отказаться от выгодной работы, только бы не быть вежливыми: «Директор модной хозрасчетной фирмы, гордясь нестандартной продукцией, интеллигентным обращением своих работников с клиентами, жалуется мне: «Вот только с кадрами плоховато обстоит...» — «Да почему же? Разве зарплата меньше?» — «Что вы, зарплата в полтора-два раза больше!» — «В чем же дело?» Директор мнется: «В обращении с клиентом. Ведь надо примерить. Иногда несколько моделей, поблагодарить за покупку». — «Ну и что?» — удивляюсь. «Они говорят: «Чем я буду каждому «дерьму» кланяться: «спасибо» да «приходите», — лучше я получать буду меньше, а этих «спасибо» мне не надо!» (Из газеты). Это, между прочим, в статье «Какие мы, женщины?». Вот такие мы, женщины. А ведь именно женщине по природе ее свойственны и мягкость, и обходительность, и деликатность, и такт... Что-то случилось со всеми нами, за многое предстоит бороться, многое восстанавливать, в том числе и вежливость, ее форму. А.В. Эфрос в статье «О благородстве» писал: «Мне кажется, мы слишком опростились. Мы слишком опростили искусство, мы слишком опростили собственную жизнь, мы потеряли форму»<sup>1</sup>. Приходится с горечью согласиться: мы во многом потеряли форму, особенно форму поведения и форму общения. Вежливость как форму речевого поведения приходится отстаивать. Потому что она нужна и тому, кто вежлив, и тому, с кем вежливы; здесь выигрывают обе стороны — и «я», и «ты». Говорящий вежливо сохраняет свое собственное достоинство и оберегает достоинство адресата. А достоинство человека — это уже достояние всего общества. Так что за вежливость стоит бороться.

Ведь если не бороться, все мы просто перестанем быть вежливыми, так просто и незаметно перестанем. Но, как говорят, свято место пусто не бывает — это место будет занято всем тем, чему противостоит вежливость — проявлением неуважения к человеку. Здесь и высокомерие, и заносчивость, и спесь, и грубость, и хамство — попрание достоинства гражданина.

Поэт Лариса Васильева так и назвала свою статью — «Хамство». В ней она, в частности, пишет: «Хочу напомнить: хамство обходится дорого и пострадавшему, и самому хаму — волнуется и тот и другой. Кроме того, хамство никогда не достигает цели, ибо само по себе никакой цели не преследует — оно своего рода духовный шлак, выбрасываемый одним человеком на другого. Но парадокс в том, что очищения хама при этом не

---

<sup>1</sup>Огонек. 1987. № 34.

происходит». Это бесспорно так, при этом грубый еще и очень некрасив. Хорошо бы об этом помнить, особенно женщинам, особенно молодым и прелестным. Вот впечатление и ответ Ларисы Васильевой: «...продавщицу, работающую по принципу «их много, а я одна», премиленькую молоденькую мордашку с губками бантиком, которая только что из красоты с помощью хамства превратилась в уродливого монстра, а бантик стал удивительно похож на драконью пасть, извергающую гадость, — попробуйте обезоружить:

— Девушка, милая, да можно ли такую красоту так портить?!

На хамство отвечать вежливостью? На злобные крики мягкостью? На нетерпимость терпимостью?

Да, это один из путей борьбы с повседневным, мелким, бытовым хамством. Увы, и он не всегда достигает цели, потому что есть заскорузлые хамы. Но даже в этом случае пострадавший не так волнуется и переживает, как если бы хамством на хамство отвечал<sup>1</sup>. Да, конечно, потому что, не отвечая на хамство хамством, человек сохраняет свое достоинство, вот от этого ему и легче — ведь он не уронил себя, не опустился до безобразного уровня хамящего.

И вот еще что важно: в наш практический век очень высоко начинают ценить вежливость в деловых кругах! Как свидетельствует американский промышленник, он с удовольствием имеет дело с японцами: они деловиты, трудолюбивы, вежливы, умеют выслушивать собеседника. Как видим, вежливость (как и умение слушать!) перечисляется уже в ряду деловых качеств.

Сервантес говорил: «Ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». Уважение, доброжелательность, направленные другому, делают лучше и нас самих. И плохо и окружающим, и нам, когда этого нет. Л. Либединская вот такой образный упрек посылает нам всем: «В Кабардинском народном эпосе о Нартских богатырях есть маленькое, отважное племя — «Заячьи наездники», которые бесстрашно вступают в единоборство с великанами-злодеями и побеждают их, совершают множество подвигов. Но в одном они уязвимы — от упреков болят, а от оскорблений умирают. Народная мудрость из глубины веков словно бы предупреждает нас: люди, избегайте психологических стрессов!

Порой я думаю: что бы стало с бедными «заячьими наездниками», доведись им проехать в московском городском транс-

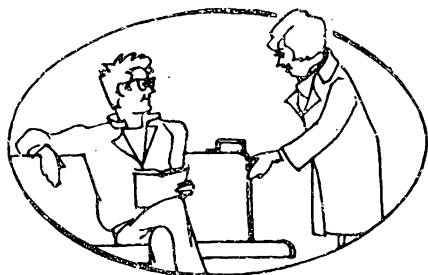
---

<sup>1</sup> Литературная газета. 1982. 12 мая.

порте или пройтись по московским магазинам?»<sup>1</sup> А ведь ничего не стоит подарить доброе отношение! Сестра Тереза, основательница ордена «Миссия милосердия», которую знает весь мир, во время визита в нашу страну сказала корреспонденту газеты: «Если даже нет ничего, чтобы помочь нуждающемуся, всегда можно подарить человеку улыбку или рукопожатие. Часто это даже больше, чем все остальное»<sup>2</sup>. Поскольку вежливость проявляется больше всего в нашей речи, а книга эта посвящена речевому этикету (значит — речи и языку), то необходимо остановиться, хотя бы попутно, на том, как сам язык отражает вежливость.

### Еще раз о том, как вежливость отражается в языке и речи

---



Язык отразил все — окружающую действительность, природу и Космос, воображаемые объекты и плоды фантазии, наши взаимоотношения — семейные и служебные, все то, что было и есть. Он обязательно фиксирует и то, чего еще нет, но что будет, потому что язык неразрывно связан с сознанием, «это и есть наше действительное сознание». Язык назвал все, что есть в человеке, с его внешностью и духовным миром, с его чувствами, эмоциями, аффектами, с его оценками и отношениями. Язык отразил и вежливость.

Вежливо и этикетно общаются в самых разных странах, и разные языки мира, естественно, отражают эти явления. Говоря научно, категория вежливости — это функционально-семантическая универсалия. Но, конечно, каждый из национальных языков проявляет свою специфику. Так, например, в японском и корейском языках существует лексико-грамматическая (собствен-

---

<sup>1</sup>Вечерняя Москва. 1987. 10 сентября.

<sup>2</sup>Комсомольская правда. 1987. 27 августа.

но языковая) категория вежливости<sup>1</sup>. В этих языках много словообразовательных, морфологических, лексических средств, с помощью которых образуются формы выражения отношения говорящего и к адресату, и к объекту речи — от торжественно-приподнятого, официального, нейтрального до дружеского и фамильярного. В русском, как и в большинстве языков мира, такого специального грамматического показателя нет, но способов выразить вежливость множество. Лингвисты занялись изучением тех языковых средств, которые образуют «функциональное поле» вежливости. Здесь оказываются и лексические средства (например, слово *пожалуйста*), и грамматические категории лица, числа, глагольного наклонения и т.д., и, конечно, выражения речевого этикета, и противопоставление *ты-* и *Вы-* форм, да и вообще все личные местоимения и мн. др.

Мы уже упоминали, что в научном стиле предпочитают использовать «мы» вместо «я» — это и ради скромности, и ради «укрытия» себя среди других ученых, на авторитет которых ссылается автор; иногда же происходит соединение говорящего и адресата — возникает так называемое «мы совместное», как бы «мы с вами». А вот и такое перемещение личного местоимения возможно, когда вместо названия единичного адресата местоимением 2-го лица (т.е. «ты» или «Вы») его превращают в «мы». Так, например, врач спрашивает пациента: *Как мы себя чувствуем?* В такой форме и сочувствие, и участие, и сопереживание — «мы вместе», «я с вами». А в том случае, если говорящий вместо «я» употребляет как бы «они», он перемещает себя в группу «власть предержащих», в тех, кто имеет право указывать. Вот так, например: *Вам же говорят, что билетов нет!*; *Вам же русским языком говорят!*; или родители ребенку, грозно: *Кому говорят!* Это уже выражение категоричности и требовательности, и возможно оно только со стороны вышестоящего, каковым себя, видимо, и считает, например, кассир. Милиционер тоже нередко оказывается в роли «они»: *Вас просят освободить проезжую часть улицы!* — говорит он один, но вроде бы от имени всей милиции. Вообще говоря, игра личных местоимений в нашей речи очень интересна!

А вот и другая часть речи. Из школьной грамматики мы все знаем, что сослагательное наклонение глагола (форма с частицей *бы*) означает нереальное, не совершившееся действие. Вот примеры: *Я хотел бы поехать летом к морю* — желательное,

---

<sup>1</sup>См.: *Алпатов В.М.* Категория вежливости в современном японском языке. М., 1973; *Холодович А.А.* Глагол в современном японском языке. Л., 1979 и др.

возможное в будущем дело. На такую реплику может последовать разрешение, поощрение к действию: *Ну и поезжай!*; *Я сделал бы это, если бы...* — выполнение возможно при определенном условии и т.д. Но среди выражений речевого этикета находим много таких, в которых частица *бы* при глаголе не переводит действие в нереальное. Так, когда мы говорим: *Я хотел бы поблагодарить вас!* — речевое действие благодарности вполне реально совершается и мы не можем дать ответную реплику-разрешение: *Ну благодарите, если хотите.* То же в случае: *Я хотел бы извиниться перед вами;* *Я хотел бы попросить вас...*; *Я хотел бы пригласить вас...* и т.д. Во всех этих случаях глагол с частицей *бы* повышает степень вежливости наших речевых действий, видимо, потому, что снижает степень категоричности этих действий.

Лингвистам еще предстоит исследовать «поведение» различных грамматических категорий при выражении вежливости, но и приведенные примеры достаточно красноречивы.

Не менее интересно специальное, нарочитое речевое употребление не свойственных ситуации или социальным ролям говорящего выражений. Так, поздороваться с помощью *Приветствую вас!* может скорее всего интеллигент старшего или среднего поколения или человек в официальной ситуации общения. А если подросток в своей компании скажет: *Приветствую вас, дети мои!* — то это будет не столько вежливо, сколько насмешливо, иронично. Раньше уже говорилось о том, что не «свои» выражения выбираются и тогда, когда говорящий приравнивает себя к собеседнику, снижая собственные социальные роли до ролей партнера как раз для того, чтобы отвести себе роль не выше той, которая свойственна ему. А вот в японском речевом этикете вежливым по отношению к собеседнику считается собственное уничижение при всяческом возвеличивании адресата, например такое: *Я, недостойный, и моя ничтожная жена приглашаем Вас, высокопочтимого и благородного, к нам в гости.*

Речевое употребление в угоду вежливости заставляет нас избегать прямого отказа (*Я отказываюсь*), а выражать его завуалированно: *Я не могу, к сожалению...*; *Я бы с удовольствием, но...*; обязательно аргументировать отказ: *Я не могу, потому что...*; или сам аргумент, например, занятости, плохого самочувствия и т.д. использовать как отказ. Приведем в пример характерный диалог: — *Ты не смог бы завтра помочь мне?* — *Завтра я иду к врачу!* — где ответная реплика воспринимается как отказ, и возможна она только тогда, когда просящий помощи не вышестоящий и партнеры хорошо знают друг друга.

С точки зрения категории вежливости любопытно взглянуть

на ситуацию, в которой люди о чем-то просят. Почему просьба как речевое действие рассматривается традиционно среди формул речевого этикета? Потому что здесь говорящий стремится не отступать от правил вежливости, иначе он рискует не достигнуть своей цели. Ведь результат просьбы (действия при просьбе) направлен в пользу «я» — говорящего, просящего: *Я прошу вас сделать это* (это важно для меня) — *Передайте мне, пожалуйста, этот журнал*. Действие же при совете направлено в пользу «ты» — адресата, собеседника: *Я советую вам сделать это* (это важно для вас) — *Измените название этого параграфа в своей курсовой работе*. Чтобы достичь чего-то «для себя» с помощью просьбы, человек и должен быть вежливым. Ну, а советуя? Если результат совета важен в первую очередь для адресата, а не для говорящего, должен ли он быть вежливым? Обязательно должен! И вот почему. Совет может дать только тот, кто компетентен в данном вопросе (во всяком случае чувствует себя компетентным). (А если я чего-то не знаю, то и не «полезу» с советом!) Но надо ведь в соответствии с правилами ведения речи не «приподнимать» себя, знающего, над другим, не знающим, надо не придавать себе излишнего значения, чтобы не унижить партнера, надо быть скромным относительно собственного опыта, а значит — совет надо давать тактично<sup>1</sup>. Тактичность же — составляющая вежливости, как бестактность — ее противоположности. И еще. Именно по той причине, что совет должен быть тактичным, мы не советуем старшим по возрасту, положению (ведь старший — это опытный), если нас специально об этом не просят. Вот, например, я чувствую себя компетентной в вопросах моды, того, что кому идет или не идет, и вижу, что мой научный руководитель носит платье, которое ее не украшает. Но я не имею все-таки социального права сказать что-то вроде: *Ольга Андреевна, советую Вам не носить это платье*. Моя помощь ей — если я непременно хочу помочь в этом — должна обрести совсем другую форму конструктивного, но ненавязчивого предложения попробовать какой-то другой цвет, фасон: *А вы не пробовали носить светлые тона?* При этом вопрос-совет должен состояться в определенный момент общения — не делового, научного, а непринужденного, дружеского, в минуты отдыха и «болтовни», когда роли собеседников уравниваются... Вот и с советом не все просто! А если посоветуем бестактно, то вежливый и старший человек осадит нас взглядом, без слов сказав все, что он о нас думает, а равный

---

<sup>1</sup>Такт — чувство меры, создающее умение вести себя приличным, подобающим образом. Такт связывают с деликатностью — чуткостью, мягкостью в обращении с другими.



по положению и возрасту, в обстановке неофициальной может позволить себе и грубость, вроде такой: *Не лезь со своим советом; Тебя не спрашивают.* Уточнив, что любое речевое действие для коммуникативного сотрудничества должно совершаться в рамках вежливости, вернемся к способам выражения просьбы.

Раньше мы упоминали, что форма императива — наиболее распространенная в ситуации просьбы, — не снабженная вежливым *пожалуйста*, может расцениваться слушателем как требование, а если у говорящего нет ролевого права требовать, то требование не соответствует роли, оно — превышение прав, значит, его и не обязательно исполнять, более того, ему хочется даже сопротивляться. Помните наш пример? Это: *Подвиньтесь!* — в транспорте. А вот вместе с *пожалуйста* — уже вежливая просьба. Кроме этого показателя, актуализатора вежливости, есть немало других, присоединяемых к императивной форме: *Будьте добры...; Если вам не трудно...; Если вас не затруднит...; Сделайте одолжение...; Не откажите в любезности...; Окажите любезность...; Не сочтите за труд...* Конечно, одни из этих «вводо» в просьбу будут явно характеризовать говорящего как представителя интеллигенции старшего и среднего поколения, другие более широко употребляются, в частности и молодыми, если им надо обратиться к старшему (по возрасту и по положению) с такой просьбой, выполнение которой очень важно для просящих. Именно так решил обременить меня просьбой молодой человек: *Наталья Ивановна, если вам не трудно, прочитайте, пожалуйста, рукопись моей статьи — я на следующей неделе должен сдать ее в журнал!* Значит, языковая форма просьбы зависит и от ориентации на адресата, и от степени важности дела, о котором просят. Вообще эта самая важность, значительность дела, которое обозначается произнесением формулы речевого этикета, всегда учитывается в наших взаимодействиях с партнером: за какой-нибудь пустяк (например, передали в транспорте билет) я не могу сказать что-нибудь вроде этого: *У меня нет слов выразить вам свою благодарность!* Итак, чаще всего в ситуации просьбы мы употребляем императивное высказывание с дополнительным показателем вежливости. На фоне этого самого употребительного способа выражение: *Я прошу вас (тебя) сделать это!* — звучит строго, категорично, хотя просьба выражена прямо в самом глаголе. Так нередко просит начальник подчиненного, выражая, по сути, требование в форме просьбы. Можно и усилить просьбу: *Прошу вас, сделайте это!* (а для большего усиления добавить и *пожалуйста*). Более мягким способом попросить являются выражения с глаголом *хотеть*: *Я хочу (Мне хочется; Я хотел(а) бы; Мне хотелось бы) попросить вас сделать это!*, при этом безличная форма, сослагательное наклонение служат

(мы хорошо это чувствуем) дополнительному смягчению тональности, значит, повышению вежливости. Вежливость просьбы обеспечивается в языке и большим количеством вопросительных структур. «Вопрос» касается возможностей адресата: *Вы можете (не можете) подвинуться?*; *Вы могли бы (не могли бы) подвинуться?* и трудностей для адресата: *Вам не трудно подвинуться?* Что перед нами не вопрос, а вежливая просьба, ясно каждому говорящему. Проверить же это легко в диалоге. На вопрос: *Вы можете (Вам трудно) обходиться без соли?* — отвечаем: *Могу (Не могу)*; *Трудно (Не трудно)*. В ситуации же просьбы такие ответы, естественно, невозможны, здесь нужно действие с минимальными речевыми проявлениями: *Да, пожалуйста* и под. Просьба-вопрос имеет и несколько нелогичное оформление — о собственных возможностях говорящего: *Я не могу попросить вас подвинуться?* Однако такая форма, как мы понимаем, еще более поднимает степень вежливости.

Не отличающаяся особой вежливостью просьба в форме вопроса возникает тогда, когда адресат не старше того, кто к нему обращается, когда обстановка общения неофициальная, а само дело, которое предстоит выполнить (или не выполнить) адресату, несложно. Тогда просьба-вопрос обиходно-нейтральная и даже разговорная: *Ты не сделаешь это?*; *Вы не сделали бы это?* (более вежливо, как видим): *Ты не сходишь за хлебом?*

К разговорному стилю тяготеют просьбы-вопросы о наличии или отсутствии чего-либо для удовлетворения какой-то потребности. Так, на улице мы можем услышать: *У вас есть часы?* Ясно, что никто не интересуется тем, действительно ли они есть, какие они и сколько их у меня. Как раз ответ: *Есть, и даже двое* — приведет к коммуникативной рассогласованности партнеров, потому что была в этой форме выражена лишь просьба сказать, который час. В бытовом общении такие просьбы-вопросы очень часты: *У тебя есть луковица?*; *У тебя нет белой катушки?* В таких «вопросах» есть своя логика: прежде чем попросить что-то дать мне, я должен знать, есть ли это у адресата.

Как видим, для выражения просьбы существует множество конструкций, по-разному ориентированных на вежливое общение, регулирующих взаимодействие партнеров и потому принадлежащих речевому этикету. Каждую из них мы выбираем в зависимости от официальной или неофициальной обстановки, в нейтральной, повышенно-вежливой или дружеской тональности, со знакомым или незнакомым адресатом и т.д. Культура общения заключается в том, чтобы в той или иной ситуации выбрать наиболее уместное языковое средство, продемонстрировать своему адресату наиболее подходящее в данном случае вежливое, уважительное отношение.

Ту же множественность, разветвленность способов языкового выражения встретим и во всех других тематических объединениях речевого этикета: у нас много приветствий и прощаний, извинений и благодарностей, поздравлений и пожеланий, согласий и отказов, одобрений и комплиментов, сочувствий, соблазнований, форм представления при знакомстве, почти неисчислимое множество обращений... И мы отлично понимаем, что все это дает возможность, строя текст для передачи информации, ориентироваться на адресата, на степень важности самого дела и регулировать свои взаимоотношения с партнерами в коммуникативной и некоммуникативной деятельности.

### Что мы делаем, когда говорим: Благодарю вас?

---



«Слово есть дело» — эта истина не всегда осознается нами в своем прямом значении. Однако существует определенная область языковых единиц, для которых выражение «слово есть дело» приобретает прямой смысл.

В человеческой деятельности много самых различных действий, состояний. Для их осуществления не нужна речь в качестве орудия соответствующего действия. Так, например, для того, чтобы произошли действия «рубить», «резать», «ходить», «жить», «бегать» и мн. др., мы не должны что-либо говорить, так как они, естественно, совершаются вне зависимости от речи, иначе говоря, речь не является инструментом для выполнения этих дел. И сколько бы мы ни говорили: *Я рублю*, действие «рубить» от этого не произойдет. Человек с помощью языка способен назвать такое действие, способен описать его производство в определенной ситуации, например: *Саня рубил во дворе березовые дрова*. Но, как видим, описание действия, сообщение о нем еще не есть само действие «рубить».

Однако есть в жизни человека такие действия, которые возможно совершить только с помощью речи, иначе говоря, речь является единственным инструментом для их исполнения. В самом деле, как выполнить такие действия, как «обещать», или «благодарить», или «приветствовать», или «советовать»? Во всех этих случаях необходимо произнести: *Обещаю...; Благодарю...; Приветствую...; Советую...* (или употребить эквивалентные высказывания). Здесь, как видим, действие и речь оказываются равными, т.е. перед нами речевое действие, или речевой акт.

Для того, чтобы в живом общении реализовалось такое речевое действие, нужны определенные показатели речевой ситуации, в которой есть говорящий («я»), его адресат («ты»), точка их встречи («здесь»), момент контакта («сейчас»). Глагол с общим значением «говорение», который осуществляет в подобной ситуации речевое действие (речевой акт), в своих формах отражает перечисленные показатели речевой ситуации и поэтому оказывается в 1-м лице, настоящем времени, изъявительном наклонении, действительном залоге: *Прошу!; Обещаю!; Благодарю!; Приветствую!* При этом, как видим, перед нами уже не просто глагол (его называют перформативным, действием-речью), а своеобразное (перформативное) высказывание, которое почти всегда адресовано: *Прошу тебя!; Обещаю вам это!; Благодарю вас!; Приветствую вас!* И таких высказываний-действий множество. В их общей семантике отражено, как уже говорилось, значение «говорения» и значение коммуникативного намерения (интенции) говорящего, иначе говоря, мотива и цели, в силу которых действие осуществляется: говоря, обещаю; говоря, соглашаюсь; говоря, отказываюсь; говоря, прошу; говоря, советую и т.д. и т.п.

Заметим, опираясь на уже сказанное ранее, что коммуникативные намерения говорящих отразились в языке и закрепились (благодаря многократному повторению в типичных ситуациях) как коммуникативные стереотипы, или стереотипы общения, с интенциональным смыслом: *Прошу вас (сделать это)* — смысл просьбы; *Советую вам (не делать этого)* — смысл совета; *Прошу прощения* — смысл извинения и т.д. Но тот же самый смысл, например извинения, может быть выражен и косвенно: вместо *Прошу прощения!* говорят: *Извините меня!*, или *Простите!*, или *Виноват!*, или *Примите мои извинения* и т.д. При этом важно, что в таком высказывании, даже изолированном от контекста, слушающий распознает именно извинение. Но есть и контекстуальные, речевые способы выразить то или иное коммуникативное намерение, хотя бы извинение (*Я случайно!*) или ту же просьбу, которая узнается в ситуации общения и в целост-

5\*

ном тексте. Некоторому человеку в некоторой ситуации попробуем адресовать: *Здесь душно!* — и это может оказаться просьбой открыть окно. Понятно, что изолированное от контекста высказывание *Здесь душно* смыслом «просьбы» не обладает. Таким образом, сделаем вывод, что интенциональный смысл способен выражаться стереотипным высказыванием, понимаемым вне контекста (*Прошу вас...*) или же контекстуально и ситуативно, чаще всего в виде аргумента той же, к примеру, просьбы (*Здесь душно*).

Обратимся теперь к речевому этикету, его ситуациям и выражениям. Как уже ясно из приведенных примеров, речевой этикет лежит в зоне высказываний-действий: *Благодарю вас!*; *Приветствую!*; *Поздравляю!*; *Желаю успехов!* и мн. др. — все это истинные действия словом.

В каких же языковых формах в речевом этикете может выражаться идея речи, равной действию? Понятно, что первый уровень представления такой идеи реализуется в высказывании на основе соответствующего глагола речи-действия в форме 1-го лица, настоящего времени, изъявительного наклонения, действительного залога типа: *Благодарю!*

Однако в этой же ситуации общения можно сказать: *Спасибо!* А здесь уже нет грамматической формы лица, времени, наклонения, но сказанное все равно есть действие благодарности. Значит, и *Привет!*; *Салют!*; *Здорово!* (в непринужденном общении) — тоже формы речи-действия приветствия.

В этой функции могут быть употреблены краткие прилагательные: *Согласен!*; *Виноват!* (= *Прошу прощения*); *Рад вас приветствовать* и др.

Эту роль способны исполнять и распространители «ядра» высказывания, берущие на себя функцию речи-действия: *С праздником!* (из *Поздравляю с праздником*); *Успехов тебе!* (из *Желаю тебе успехов*).

Интересно ведут себя стереотипы с глаголом *хочу*: *Я хочу поблагодарить вас!*; *Я хочу извиниться перед вами!*; *Хочу посоветовать вам...* и т.п. Такие высказывания содержат мысль не о желании совершить действие, а выполняют роль самого действия «здесь» и «сейчас». В самом деле, ведь нельзя же ответить на диалогическую реплику: *Я хочу поблагодарить вас!* — следующим образом: *Ну благодарите, если хотите*. Нельзя потому, что перед нами не просто желание благодарить, а сама осуществленная благодарность, т.е. речь, равная действию в момент говорения. А вне стереотипов речевого этикета как раз такая реплика — разрешение на соответствующее действие — будет нормальной реакцией на высказывание с глаголом *хочу*: — *Я хочу отдохнуть немного*. — *Ну отдыхайте, пожалуйста*.

Мы уже говорили о том, как интересны стереотипы речевого этикета, образованные с помощью глагола в сослагательном наклонении: *Я хотел (а) бы поблагодарить вас!*; *Я хотел (а) бы извиниться перед вами!*; *Я просил (а) бы вас (не мешать)*. Здесь тоже само действие, вполне реальное, речевое, направленное от «я» к «ты», «здесь» и «сейчас». Иначе говоря, высказывание *Я хотел бы извиниться перед вами* – и есть реальный акт извинения, тот же, что в высказывании: *Прошу прощения!* или *Извините!*, только более подчеркивающий важность извинения за большой проступок (с точки зрения говорящего) и более вежливый.

Теперь о форме повелительного наклонения (императива): *Извините!* Обычно глагол в повелительном наклонении обозначает действие, еще не совершившееся, к которому адресата побуждают: *Сделайте это, сходите, принесите, пожалуйста...* А в речевом этикете бывает иначе! Его стереотипы располагают такими формами повелительного наклонения, которые уже ничего не повелевают адресату: *Здравствуйте!*; *Прощайте!*; *Извините!*; *Простите!* И такими, в которых значение побуждения почти стерто: *Позвольте поблагодарить вас!*; *Разрежьте откланяться!* И первые, и вторые, ни к чему не побуждая, образуют структуру, обозначающую, как уже ясно, реальное речевое действие в момент речи. Но встречается в речевом этикете форма повелительного наклонения и в прямом своем значении – как побуждение к действию именно в ситуациях просьбы, совета, предложения, приглашения: *Сделайте это, пожалуйста!* Здесь реально речевое намерение говорящего (*Я прошу, советую...*) и потенциально будущее действие адресата. Вот как много разнообразных способов выразить действие с помощью речи в речевом этикете!

А что мы делаем, когда обращаемся к человеку? Обращение – это самый яркий и самый употребительный этикетный знак. Обращаясь, мы одновременно называем и зовем адресата, привлекая его внимание. Называть того, к кому мы адресуемся, можно по признакам профессии и социальной роли: *Товарищ милиционер*; *Товарищ начальник*; по признакам возраста или пола: *Молодой человек*; *Девушка*; по тому, чем занят человек в данный момент: *Товарищи отдыхающие*; *Граждане пассажиры*; по родству и «дружеству»: *Мама*; *Сынок*; *Дочка*; *Бабушка*; *Дружок*; по личному имени: *Маша*; *Наталья Петровна*; *Владислав* и мн. др. А если нам неважны признаки адресата, мы лишь привлекаем его внимание: *Простите...*; *Извините...*; *Будьте добры, скажите, пожалуйста...* Обращений в русском языке множество, и о них будем говорить особо. Сейчас же мы сосредоточим внимание на том, какое речевое действие при этом

совершается, и установим, что с помощью обращения мы зовем человека (называя его).

У обращения есть существенное отличие от всех других выражений речевого этикета: оно существует для того, чтобы продолжить начавшийся контакт каким-либо текстом — сообщением, вопросом, побуждением. Иначе говоря, обращение (начальной позиции) для того и существует, чтобы с его помощью включиться в речевой контакт, получить возможность сказать что-либо адресату. С этой точки зрения сравним одинаково звучащие стереотипы в ситуации извинения и в ситуации обращения: *Простите; Извините*. Если это извинение, то после него общение можно не продолжать, т.е. поставить в разговоре точку. Если же это обращение, то точки ставить нельзя. В самом деле привлекая внимание прохожего с помощью *Извините...* мы должны продолжить общение каким-либо текстом, например: *Извините, где здесь остановка автобуса?* А если продолжающего текста не последует, адресат сам начнет нас побуждать сказать что-либо: *Вы хотите что-то спросить?; Вы меня?; Вы ко мне?; Я вас слушаю!* Как видим, обращение непременно «требует» текста, ради которого мы и привлекли внимание человека. Можно сделать вывод, что обращение — это речь, равная действию: «называя, зову адресата для того, чтобы спросить о чем-то, или побудить к чему-то, или сообщить о чем-то». Ну, а не в начальной позиции обращение служит поддержанию речевого контакта, активизирует внимание адресата, усиливает вежливость именно тем, что упоминает адресата («Я говорю именно с вами и помню это»), например, так: *Вот я и думаю, Анна Ивановна, как все это сделать...* А уж будет ли наш адресат Анна Ивановна, или Анна, или Аня, или Анята, или Анечка, или Ньюра, или... — это зависит от всех тех существенных признаков речевого этикета, которые определяются ситуацией общения, ролевыми и личностными отношениями общающихся и т.д.

Следовательно, из всего сказанного ясно, что в каждой речевой ситуации, требующей применения речевого этикета, мы можем выбирать наиболее уместное, приемлемое выражение из того множества форм, которым обеспечил нас язык. Богатый набор «синонимичных» выражений речевого этикета дает возможность, ориентируясь в признаках адресата и в обстановке общения, совершить такое действие с помощью речи, которое окажется наиболее подходящим для данного случая, в наибольшей степени благоприятным для нашего партнера по общению. Кому-то в определенной обстановке можно сказать: *Всего!*, а кому-то и где-то этого не скажешь; в одном случае обратимся к человеку: *Танюша!*, а в другом к нему же: *Татьяна Сергеевна!*; иной раз можно попросить: *Передай мне карандаш!*, а в

другом случае, к другому адресату мы обращаемся с просьбой: *Вас не затруднит передать мне карандаш?* Не учтя каких-либо показателей в ситуации общения, в нашем собеседнике, мы можем исказить добрую суть речевого этикета и обидеть человека. Так, бросив малознакомому, особенно немолодому, человеку *Привет!*, назвав его на *ты*, мы проявим грубость, невоспитанность. Напротив, в дружеском общении с близкими людьми столь же неуместными окажутся и стилистически высокие выражения типа: *Разрешите вас поблагодарить; Позвольте откланяться* и т.п. Итак, выбирая то, что подходит для официальной или неофициальной обстановки общения, для тех или иных ролевых и личностных отношений людей, мы каждый раз в речевом этикете действуем с помощью речи: приветствуем, благодарим, извиняемся, прощаемся, просим, советуем, соглашаемся, отказываемся, обращаемся, поздравляем, желаем, приглашаем, сочувствуем, одобряем, предостерегаем и т.д. и т.п.

### «Называйте меня просто Таня»

---



Рассказывая о каком-то человеке, мы называем его<sup>1</sup>. Называем по имени, или по имени-отчеству, или по фамилии, или прозвищу, или иным способом... А когда обращаемся к слушателю, адресату, то тоже называем его, и в этом случае язык

---

<sup>1</sup>Здесь не касаемся тех случаев, когда мы даем человеку характеристику, называя его по каким-то качествам, признакам: *Этот разиня опять все пропустил!*; *Ты просто глупец!*; *Хорошо придумал, молодец!* и т.п. В этом случае и функция характеризующая, а не называющая, и грамматическая конструкция иная.



предоставляет нам много возможностей. То или иное название, выбранное для определенного человека в конкретной ситуации общения, имеет этикетное значение: сказав *Коля*, мы сигнализируем — «свой, близкий, отношения хорошие, возможно дружеские, обстановка неофициальная»; сказав *Колька*, мы меняем показатель «дружественность» на «фамильярность» (что не исключает дружественности); сказав *Николай Петрович*, мы помечаем, возможно, возраст (старший), возможно, статус (начальник), возможно официальность обстановки и во всяком случае уважительность, почтительность к человеку; сказав *Товарищ Воронин*, мы переходим к сугубой официальности и обстановки, и собственного отношения. Вот почитаемого человека нам называют на собрании: *Борис Никифорович Елкин*, а потом, в официальном же тексте, просто *Елкин*, и мы чувствуем смену отношения, и личностного, и ролевого, передаваемого сменой этикетного знака, как, например, в следующем тексте:

«— Как продвигается работа? — спросил шеф.

— Видите ли, у меня есть одна идея, к дифференциальным и интегральным уравнениям...

— Я говорю о вашей совместной работе с Ратгаузом, — перебил шеф.

Виктору не понравилось, что перебил и что не назвал по имени Николая Николаевича» (*О. Трифонова-Мирошниченко. День собаки*). Ситуация в произведении действительно такова, что над занимающимся генетикой Николаем Николаевичем Ратгаузом нависли тучи... А вот другой пример: «Юрий Алексеевич Варянов работал в столичном журнале, занимал там хотя и значительную, по его мнению, — был он редактором в отделе, — но весьма распространенную для его профессии должность. Немаститым авторам и случайным посетителям Варянов казался человеком солидным и внушительным, едва ли не полубогом, и они, осведомившись в гардеробе у добрейшей тети Клары, которая давно уже забыла о своих прямых обязанностях — принимать и подавать пальто — и в основном только занималась тем, что готовила сотрудникам чай, — о его имени и отчестве, почтительно величали его Юрием Алексеевичем. Сотрудники, включая ту же тетю Клару, не говоря уже о начальстве и авторах именитых, звали его по-приятельски просто и снисходительно — Юра. Он не обижался: Юра так Юра, тем более что и Юрием Алексеевичем он успевал за день побывать, и товарищем Варяновым, ну и еще кое-кем, правда, это «кое-кем» чаще всего вслух не произносилось» (*В. Марченко. Незримые миру слезы*).

И здесь — аналогичная ситуация: «Друзьяев спросил:

— Ваш научный руководитель Николай Васильевич Ганчук?

Как в детской игре «горячо-холодно», Глебов почувал вдруг, что тут-то и есть «тепло». Друзьяев не сказал «Ганчук», что прозвучало бы сухо и напряженно, и не сказал «Николай Васильевич», что было естественней всего, если уж не дружески-фамильярное «Никвас», он избрал четкую, официальную формулу «Николай Васильевич Ганчук», как при вручении премии или траурном объявлении. Оно было и уважительно и чем-то неуловимо отделяло названный авторитет от некоего целого» (Ю. Трифонов. *Дом на набережной*).

Смена названий человека в пределах одной «порции» общения может говорить о многом — об улучшении или ухудшении отношений, во всяком случае о смене тональности общения. В. Липатов в романе «Черный Яр» так описывает ссору-спор родственников — идейных противников, из которых Владимир Алексеевич Аленочкин — перерожденец и демагог, а Софья Борисовна — старый большевик. И когда Софья Борисовна высказывает все, что она думает о нем, Аленочкин начинает вести наступление, постепенно изменяя обращение к своему собеседнику: «— Я слушаю вас, Софья Борисовна, — тихо произносит Владимир Алексеевич. — Продолжайте, пожалуйста, Софья Борисовна!» Несколькими строками ниже: «— Я просил вас не перебивать меня... Но продолжим... Вы, товарищ Боярская, относитесь к тем людям, которые критику... восприняли как сигнал для нападков...» И далее: «— Вы даже не находите мужества выслушать правду, Боярская, — сухо и желчно говорит Аленочкин».

У русского личного имени, принадлежащего одному человеку, множество вариантов! И каждый из вариантов этикетно значим. Мы еще коснемся этого, специально рассматривая обращения, а сейчас лишь два примера: «Повариха Яковлевна в белом крахмальном колпаке, похожем на трубу океанского парохода, сидела у края стола, облокотясь о кулак. Зовут Яковлеву по-старушечьи — одним отчеством, но женщина она молодая, хотя и не молодая» (А. Лиханов. *Благие намерения*). Ясно, что это наименование человека немолодого, «простого»; его никак не «приложить», например, к девушке, к интеллигенту. А это пример из газет: «Каждое утро к 7 часам в школу приходит Александра Ивановна Ахнина. Все ее зовут ласково тетя Шура. Она работает в школе уже сорок лет. Обязанности ее разнообразные — открывает и закрывает школу, дает звонок на урок, следит за чистотой. Лет ей много — 88. Есть у нее два сына — водитель автобуса и связист, подрастают внуки!»

Мечтает тетя Шура отметить свое 90-летие в школе. И мы, ее знакомые, желаем ей крепкого здоровья». Если спросим себя, кого из чужих, т.е. не родственников, можно назвать по

форме *тетя (дядя)* + имя, то без труда нарисуем социальный портрет человека.

Мы как будто бы не испытываем затруднений, как нам назвать какого-то человека, своего ли партнера по общению или какое-то третье лицо. Но в некоторых случаях выбор оказывается важным, осознанным, иногда и довольно сложным. Вот как описывает выбор обращения к аудитории А. Чаковский в романе «Блокада». Читатели, наверное, помнят момент, когда академик Валицкий готовится выступить по радио перед ленинградцами. «Федор Васильевич попытался вообразить себя один на один с подвешенным или установленным на кронштейне микрофоном. «С чего же я начну? — подумал он. — Каковы должны быть первые мои слова? Товарищи? Граждане? Друзья?» Тут он вспомнил, что последнее из этих трех слов было уже произнесено Сталиным в его речи 3 июля. Первые же два звучали слишком официально». Далее в повествовании идет как бы репетиция выступления. «Он сделал шаг назад, зачем-то вытянул вперед руку и негромко сказал:

— Товарищи! Я имею честь...

Тут же почувствовав явную неуместность такого начала, Федор Васильевич откашлялся и уже погромче произнес:

— Многоуважаемые ленинградцы! Ко мне обратились с просьбой...

Нет, это начало еще хуже. С оттенком какого-то высокомерия или снисходительности. К нему обратились! Скажите на милость!

Наконец Федор Васильевич отыскал подходящее слово!

— Сограждане!.. Но сколько Федор Васильевич ни бился, одна мысль о том, что он должен обратиться к сотням тысяч людей, сковывала все остальные. Наконец он написал: «Уважаемые товарищи!» Когда же Валицкий, помните, пришел в радиокomitee, листок с написанной речью взяли на цензуру, а в этот момент его пригласили к микрофону. «Валицкий мучительно старался восстановить в памяти рукописный текст своего выступления, но не мог вспомнить ни слова. Тускло поблескивающий микрофон и горящее на стене табло сковали мысли. И вдруг как бы со стороны он услышал собственный голос:

— Когда я узнал, что мне предоставлена честь говорить с вами, мои товарищи, то подумал: кто я такой, чтобы просить вас, воины и труженики, выслушать меня?» (Кстати, в этом же отрывке А. Чаковский приводит выступление по радио О. Берггольц: она использует обращение *Ленинградцы!*, которое нравится Валицкому, но которое, как использованное другим, он уже не может применить.) Поиски наиболее уместного названия для жителей блокадного города приводят, как видим, к тому,

что во время выступления не «по бумаге» Валицкий смог извлечь, очевидно, самое подходящее: *мои товарищи, воины и труженики*. И заметьте: *мои товарищи* это уже не то, что просто *товарищи*.

Юмористический текст Арк. Васильева демонстрирует нам не поиски, а точное знание того, кто какого наименования достоин: «Если, скажем, пишем тому же Соколову — ему надо просто печатать «т. Соколову». Одно «т» и точка. Начальнику дорожного отдела надо добавить — «тов. Крючкину». Директору элеватора надо печатать полностью — «товарищу Родионову И.Г.». Инициалы после фамилии. Мы с ним равновелики. Завивалову надо уже полностью.

— А если выше? — спросил Стряпков.

— Очень просто. В область имя и отчество надо перед фамилией печатать: «Товарищу Ивану Константиновичу Разумову». А там, допустим, понадобится брату послать, то надо будет добавить: «Уважаемому товарищу Петру Михайловичу Каблуккову».

В трудном разговоре матери и сына смена обращения *мама — мам — мать* — важный этикетный момент, указывающий на перемены тональности общения.

«— Косулю, можно сказать, ручную убили... — так же ровно, словно не слушая, говорила Екатерина Андреевна.

— Но, мама... мы же...

— Она у меня полгода жила, с тех пор далеко и не уходила. Я на шкуре свой шов узнала.

Сергею Андреевичу стало не по себе.

— Но это же не мы!.. — он осекся.

Екатерина Андреевна вдруг повернулась к нему, взяла за плечи и так прямо заглянула в него.

— Не вы... — Екатерина Андреевна побелела. — Ты и убил. Тебя бы судить надо.

— Ну, мать, ты уж слишком, — ледяно сказал сын.

Екатерина Андреевна сказала:

— Зачем ты приехал?..

— Мам...

— Ты ведь не ко мне приехал, не ради меня...

— Мама, что ты говоришь...

— Ну, а если я скажу, что хотела бы иметь внука? Что мне немного осталось жить?

— Это запрещенный прием, мама.

— Кто запретил? Кто запретил мне хотеть этого? Твоя Нана не станет рожать...

— Почему это?

— Чтобы голос не сел... — вредно говорит Екатерина Анд-

реевна. — Потому что ты ей не так лестен, как она тебе. Ей другого надо!

— Мать? — Екатерина Андреевна зажмуривается как от удара» (А. Битов. *Заповедник*).

Интересно, что, рассказывая кому-то о собственной матери, мы предпочитаем называть ее *мама* — *моя мама* (так теплее, ближе); о матери близкого человека — так же: *Его мама нас всегда так радушно встречает*; о матери постороннего — *мать: Мать у него работает в школе*.

А это — тоже о матери: «То, что Таньчора хотела сказать ей [в письме. — Н.Ф.], она говорила не через кого-то, а прямо, как бы видя перед собой мать, она не писала «скажите маме», она писала: «мама моя», и это ласково-призывное и одинокое «мама моя!» заставляло старуху замирать от счастья и страха; она чувствовала, как от этих слов по ее телу скользят прямые холодные иголки. Старуха не помнила, чтобы Таньчора так называла ее дома — нет, не потому, что не помнила, а потому, что не называла: эти слова не забудет даже самая беспамятная мать. Значит, дочь нашла для нее их уже там, на чужой стороне...» (В. Распутин. *Последний срок*). Насколько же усиливает интимность, личностность обращения это местоимение — *моя!* Вспомним, что и в ранее приведенном примере из А. Чаковского подобное обращение — *Мои товарищи*.

Называя человека, можно выразить свое уважение к нему, можно его возвеличить, а можно и унижить, оскорбить. Причем для обиды порой не надо даже выбирать «плохое» слово, можно применить и хорошее, но исказить при этом сами ролевые отношения партнеров. В кинофильме «Первый курьер» наблюдаем такую сцену: полицейский чин обращается к арестованному агенту «Искры» — болгарскому курьеру:

«— Ну как дела, голубчик?

— Ничего, голубчик.

— Ай, ай, ай, как невежливо!»

Первое *голубчик*, как видим, оценивается как нормативное — старший по статусу может так обратиться к зависимому, а вот второе — от арестованного к полицейскому — считается уже нарушением правил вежливости. Болгарин, прекрасно владеющий русским языком и понимающий оскорбительность такого названия вышестоящего адресата, оправдывается в фильме как раз плохим знанием русского языка.

Второй пример. В романе Д. Гранина «Картина» есть эпизод, когда молодой человек, Анисимов, не дает спилить дерево — неотъемлемую деталь городского пейзажа. Его, как нарушителя порядка, забирают в милицию. И вот сцена в милиции: «Со стороны Анисимова раздался смешок. Покачиваясь на

носках, он разглядывал капитана всего, сверху донизу, как слона в клетке или жирафа. Бледное лицо его было умыто, губа залеплена пластырем, но он не мог ни кривить ее, ни прерительно выпячивать, он лишь щурился.

— Не слишком ли вы упрощаете свою службу, дуся?

— Вот, слышали? — Николай Никитич с силой одернул мундир. — Несмотря на предупреждения, что позволяет себе. Не беспокойся, Анисимов, мы с тобой еще встретимся, ой как встретимся!

За последние часы Анисимов допек начальника милиции всем: своими фразочками, стихами и особенно идиотским этим словечком «дуся». При подчиненных — дуся! Уж на что Николай Никитич слыл уравновешенным, а тут не выдержал...» Пример как будто в комментариях не нуждается.

Обидным для человека названием может стать имя, не соответствующее возрасту, служебному положению, как в этом случае, о котором мы узнали из газет. «Подросток Витя очень надеялся на своего наставника Василия Петровича. Правда, его несколько удивило, что окружающие дружно называли того «Васек» или в лучшем случае «Вась», хотя был он не первой и даже не второй молодости. Но наивный выпускник ПТУ отнес это за счет невоспитанности и фамильярности окружающих». Человек не первой и даже не второй молодости, наставник — и вдруг *Васек!* Но читателю уже ясно — не уважают Василия Петровича в коллективе. Да и как уважать? Оказывается, посылает подростка за папиросами — в рабочее время, через дырку в заборе... По делам и Васек.

А вот как корректирует свое имя-кличку персонаж В. Распутина: «— Дядя Митяй, вам, наверно, три рубля надо. Я могу дать, у меня есть.

Митяй, всматриваясь в Саню возрождающимся взглядом, пуще прежнего поморщился и отвечивал:

— Ты корову теткой не зовешь?

— Зачем?

— То-то и оно... зачем?.. Митяй — кличка, как у быка. Кто ж кличку дядькает? Зови, как все, Митяй, чего там... не подавлюсь.

— А вообще-то как тебя зовут? — Саня не решился сказать «вас». Но они и вправду знакомы были давно, и «ты» у Сани по-свойски проскакивало и раньше.

— Митяй. Так и зовут. Хошь — спроси у моей мамыши, она умерла сто лет назад» (*В. Распутин. Век живи — век люби*).

Как мы называем того или иного человека, какую «этикетку» для него выбираем, зависит не только от социальных норм, требований этикета, но и от личной манеры говорящего, как вот

здесь: «Всего второй год, как пришла работать в этот институт, а всем, кто давно работает здесь, кажется, что она чуть ли не ровесница им или, точнее сказать, все они чувствуют себя ровесниками этой милой молоденькой женщины, понимая себя в самом деле «ребятами», когда она обращается к ним, разменявшим кто четвертый, а кто и пятый десяток, с этим необидным приятным словечком: «ребята». Всех она называет на «ты» и просто по имени, за исключением, конечно, начальства.

— А я не люблю называть по отчеству, — говорит она, отмахиваясь от очередной человеческой глупости. — По-моему, невкусно. А потом, у меня так язык устроен, что я не могу, если нескладное какое-нибудь, неподходящее имя и отчество, я не могу выговорить. А для меня все они нескладные. Может, только если Ивановичи. А остальные — не могу произносить. Да и зачем лишнее усилие? Я ж не говорю: Васька, Петька, Колька... А говорю: Вася или Васенька. Я никогда не обижу человека. На меня еще никто не обижался... Кроме дураков. А тех я вообще никак не называю. Здрате — и все. Зачем мне их нужно как-то называть. У них одно имя — дурак. Если я когда-нибудь буду старухой, я так и буду их называть: эй, дурак, поди сюда. А сейчас не имею права» (Г. Семенов. *Лизавета*).

А теперь перед нами совсем другой человек, профессор Александр Александрович Реформатский: «С лифтершами нашего дома, со сторожами, слесарями, гардеробщиками и гардеробщицами — говорил не менее уважительным тоном, чем с людьми, занимавшими «посты». И всегда по имени-отчеству. Не помню, чтобы он кому-нибудь сказал «здравствуйте» или «до свидания», не добавив имени-отчества. Мы с ним жилали в писательских Домах творчества, и Александра Александровича корбило, когда он слышал, как некоторые члены Союза писателей позволяют себе обращаться на «ты» к уборщицам, нередко пожилым, называя их «Катями» и «Машами». Сам он обращался без отчества лишь к тем, кто был его много моложе (да и то если они его об этом сами просили!), и к тем, кого он давно знал...» (Н. Ильина. *Реформатский*).

До сих пор мы говорили о том, как людей называют. Но есть речевая ситуация, где, кроме названия, применяется еще и самоназывание. Это ситуация знакомства. К ней и обратимся.

Знакомство — это, конечно, сфера влияния этикета. Знакомясь, мы устанавливаем определенные отношения, которые позволяют нам общаться, считая себя знакомыми, в какой-то мере известными друг другу, более тесно связанными. Важно подчеркнуть, что знакомство бывает двух родов — знакомство через посредника, через третьего человека, который представ-

ляет знакомящихся, нередко при этом называя их, и знакомство без посредника, непосредственное. В этом случае и происходит самоназывание — называние себя каждым из знакомящихся<sup>1</sup>.

В ситуации знакомства всегда присутствует готовность вступить в контакт независимо от того, чем она вызвана — деловыми соображениями, необходимостью или личной симпатией, или просто добрым отношением. Эта готовность, это желание и выражаются в языке: *Давайте познакомимся!*; *Хочу с вами познакомиться!*; *Мне хотелось бы с вами познакомиться!* Выражения расположены по степени возрастания вежливости в проявлениях своего намерения.

Есть и более непринужденные способы: «В дверь постучали. Лагоев открыл, посторонился...

— Добрый вечер. Буду вашим соседом до утра.

— Ну что же, давайте знакомиться» (*Н. Почивалин. Среди долины ровных*).

В этой же стилистической тональности и выражение *Будем знакомы!*

Официальными же, стилистически повышенными выражениями являются: *Разрешите (позвольте) с вами познакомиться (вам представиться)*. (Заметим попутно, что слова *разрешите, позвольте* в составе формул речевого этикета всегда оказываются показателем стилистической повышенности выражения: *Разрешите вас приветствовать; Позвольте откланяться; Разрешите поблагодарить; Позвольте обратиться с просьбой* и т.п.)

Далее, после этих вводящих фраз, следует представление по имени, имени-отчеству или фамилии (если знакомство сугубо официально). Важно подчеркнуть, что выбирается такая форма представления, которая потом ожидается при обращении: если вы хотите, чтобы вас называли по имени, давайте собеседнику именно эти «координаты», если вам нужно большее почтение, назовитесь по имени-отчеству, при подчеркивании официальности общения укажите фамилию.

В русской речи принято называть свое имя, имя-отчество, фамилию в именительном или творительном падеже: *Меня зовут Ольгой Сергеевной; Меня зовут Володя*. Именительный падеж нам нужен тогда, когда мы заинтересованы, чтобы собеседник особенно точно расслышал, распознал названное. Это бывает при знакомстве с иностранцами, с детьми, а также при произнесении особенно трудного имени: *Меня зовут Люция Генриховна*.

Специалисты по культуре речи предупреждают: нельзя в этом случае пользоваться формой *звать* вместо *зовут*. Встречаю-

<sup>1</sup> Это обстоятельство национально специфично: в некоторых странах, например в Англии, предпочитают знакомиться через посредника.



щиеся в устной речи фразы: — *Как вас звать?* — *Меня звать Колей* — неправильные, просторечные. Когда Н.А. Некрасов дает нам эту форму: «Как звать тебя?» — «Власом». — «А кой тебе годик?» — «Шестой миновал», — мы явно чувствуем стилизацию в авторской манере, приближение его речи к крестьянской. Как видим, замечания, касающиеся собственно культуры речи, представляются здесь необходимыми.

Изредка употребляется устаревшая форма осведомления об отчестве: *Как вас величать?* Или еще более редкое: *Как вас звать-величать?*

После того как представление состоялось, возможно указание на неофициальное, принятое в узком кругу имя, которое привычно знакомящемуся. В этом случае употребительны слова *звать* и *называть*: *Меня зовут Тамара, но вы можете звать меня Тома; Меня зовут Варвара, но зовите меня Вава; Называйте меня просто Таня.*

И конечно, необходимо помнить, что слово *фамилия* — женского рода: *Моя фамилия Пирогова.*

Есть и другие формы представления: *Я Пирогова; Пирогова; Мое имя Евгения Сергеевна; Евгения Сергеевна; Женя* и т.д.

Иногда не совсем верно в формуле представления *Меня зовут...* называют и фамилию: *Меня зовут Ирина Алексеевна Кудряшова.* В этом случае следовало бы опустить *меня зовут* и назвать сразу имя-отчество и фамилию либо расчленив предложение: *Меня зовут Ирина Алексеевна, моя фамилия Кудряшова.* Однако в обиходной речи это последнее кажется слишком длинным.

Ответная реплика в диалоге обычно выражает удовлетворение, радость по поводу знакомства: *Очень приятно с вами познакомиться!* Или просто: *Очень приятно!; Очень рад (рада); Рад с вами познакомиться!* И даже: *Счастлив познакомиться!* Не исключены и другие выражения.

Если же знакомство происходит через посредника, он, как правило, говорит: *Познакомьтесь, пожалуйста!* Или: *Знакомьтесь!* — и называет имена знакомящихся, как в примерах:

«— А вот и Андрей Лузгин! — сказал Гасилов. — Знакомьтесь. Капитан милиции Александр Матвеевич Прохоров, тракторист Андрей Лузгин» (*В. Луатов. И это все о нем...*).

Нередко посредник, представляя человека, использует фразеологический оборот *Прошу любить и жаловать* как просьбу, приглашение к доброжелательному отношению, например:

«— Вот, — сказал приезжий, — прошу любить и жаловать: Юлия Ивановна. А меня зовут Виталием Сергеевичем, фамилия — Воронин.

— Очень приятно познакомиться, — сказал дед. — Костыря Тимофей Архипович. А это моя Максимовна.

Максимовна вытерла руку о платье, и белая маленькая рука приезжей скрылась в ее красной, мясистой лапе, как в толстой вязаной варежке. Тут все стали подходить и здороваться, кроме, конечно, ребят, потому что кто бы им стал подавать руку...» (Н. Дубов. *Беглец*).

Как и в случае непосредственного знакомства, в этой ситуации посредник нередко напрямую выражает желание познакомиться собеседников: *Я хочу познакомиться вас; Разрешите (позвольте) представить вам...* и др.

Посредник может обойтись и без побудительной формулы, прямо называя знакомящихся: *А это Виктор Борисович* или просто: *Виктор — Таня*. Так бывает тогда, когда вся предшествующая обстановка уже подготовила необходимость знакомства.

В ситуации официального знакомства и без посредника, и через посредника одним из этикетных правил является называние профессии, положения, должности — и своей, и партнера. Вот несколько характерных примеров: «Около них остановился высокий светловолосый человек, учтиво поклонился...

— Юрий Кульков, — представил Валька. — Старший инженер будущего завода» (Г. Немченко. *Считанные дни*); «— Будем знакомы, товарищи москвичи. Я — Лазарев. Начальник ЛЭПа. Речей говорить не будем. С речами вас, надо думать, провожали из дома» (В. Спирина. *Линия жизни*); «Когда социологи вошли в кабинет Басова, их уже ждали. Началось знакомство.

— Бурцева, инженер социолог. Руководитель группы, — представилась Ольга.

— Петров, психолог.

Хозяева, в свою очередь, представились тоже:

— Басов.

— Константинов.

— Филяшин» (В. Черных. *Собственное мнение*).

Иные, непрофессиональные роли также оказываются обозначенными, например семейные, дружеские и прочие: «Губанов доел котлету, не спеша вытер салфеткой губы, поднялся, сказал Ниточкину:

— Знакомьтесь, Максим Петрович. Это мой сын, Миша. Будущий химик, студент» (Е. Габрилович, Ю. Райзман. *Время тревог и надежд*); «Мать Ильи вошла в учительскую — крошечная и решительная.

— Педагог? — сурово спросила она.

— Да, — подтвердила я, робея.

— А я — мать Ильи.

— Ах, Илюшки! Очень рада» (Г. Сквиренко. *Моя диссертация*). Здесь же можно указать и на осведомление о роли собеседника, а также подтверждение того, он ли это, типа: *Простите, вы секретарь директора?* Вот соответствующие примеры: «Содомский неожиданно повернулся в мою сторону и сказал:

— Если не ошибаюсь, вы инспектор Тихонов?

— Вы не ошибаетесь, Содомский: Я инспектор Тихонов» (А. Вайнер, Г. Вайнер. *Визит к минотавру*); «Бориса Николаевича Свешникова остановил крепкого вида мужчина — супруг одной из племянниц.

— Простите, пожалуйста. Вы директор школы?» (А. Гребнев. *Рассказ от первого лица*).

Ясно, что после знакомства, узнавания, опознания человека, с которым мы знакомимся, должно последовать и название себя.

Несложная ситуация — знакомство, а как много сведений о человеке можем здесь получить: его имя, роль, профессия, положение нам становятся известны. Имя — чтобы обратиться, роль, положение — чтобы соотнести с ними собственные признаки и строить текст в соответствующей социостилистической тоналности.

А в прежние времена были еще и титулования. Табель о рангах — документ, строго предписывающий и обращения, и отношения. Этот документ, изданный при Петре I, узаконивал порядок прохождения государственной службы. Чины были расписаны по 14 классам и 19 пояснительным пунктам. Каждому классу соответствовали воинские, гражданские (светские) и придворные чины. Но этого мало! Каждому гражданскому и военному чину соответствовали титулы, с помощью которых и следовало обращаться. Так, действительному тайному советнику или генералу-от-кавалерии (инфантерии, артиллерии) нужно было посылать: *Ваше высокопревосходительство*, а вот *Ваше превосходительство* уже полагалось тайному советнику, или действительному статскому советнику, или генерал-лейтенанту (-майору). *Ваше высокоблагородие* полагалось коллежскому советнику, или титулярному советнику, или полковнику и т.д., а *Вашего благородия* удостоивались коллежский секретарь, поручик и другие чины. Вот как сложно! А здесь еще и *Ваша светлость*; *Ваша милость*; *Ваша честь*. И еще *Сударь* и *Сударыня*; *Милостивый государь*; *Господин*... Но об этом — в следующем разделе.

А сейчас еще несколько слов об этикетном значении подписи в письме. Подпись — ведь это тоже самоназывание, в зависимости от адресата варьируемое многообразно. Для одного мы твоя *Маша*, для другого *Мария Петровна*, для третьего

*М.П. Смирнова. А еще: С уважением: С глубоким уважением...  
Во времена же Пушкина таких возможностей было еще больше.  
Вот как подписывает он свое письмо шефу жандармов Бенкендорфу: С глубочайшим почтением и совершенной преданностью,  
честь имею быть,*

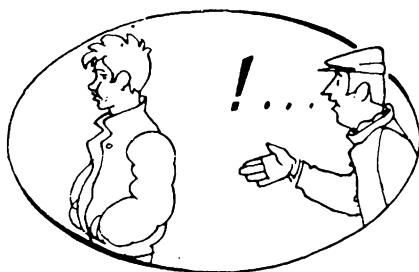
*милостивый государь,  
Вашего сиятельства  
покорнейший слуга*

*Александр Пушкин.*

Ну, а друзьям – просто *Пушкин, или А. Пушкин, или А.П.*

О роли этикетного оформления писем надо, конечно, поговорить особо, но размеры книги не дают нам такой возможности. А сейчас о том, как мы обращаемся.

«Товарищ, скажите, пожалуйста...»



Обращение к собеседнику – это самая употребительная языковая единица, связанная с этикетными знаками. В самом деле, обращаясь к человеку, мы как-то называем его, обозначая в избранном названии или его социальный статус, роль, или наше отношение к нему, как ролевое, так и личностное. Установление речевого контакта, регулирование социальных взаимоотношений с помощью обращения – все это его важные общественные функции, поэтому употребление обращений становится предметом забот и обсуждений людей<sup>1</sup>. Недаром время от времени возникают дискуссии о том, как нам обращаться друг к другу. В одной из радиопередач о русском языке решили про-

<sup>1</sup>Обращение активно изучается и лингвистами. Одна из последних монографий: *Гольдин В.Е. Обращение: теоретические проблемы.* Саратов, 1987.

вести конкурс на лучшее обращение. Ведь нельзя же согласиться с тем, что бытующие сейчас *Мужчина!* и *Женщина!* могут удовлетворить все потребности говорящих. Так что общественный интерес к проблеме обращения оправданно острый. Мнение ученых: «В человеческом обществе придают большое значение установлению контакта и ориентировке в собеседнике и ситуации. Все виды приветствий, обращений, титулований предназначены для установления контакта и демонстрации социальных отношений, в рамках которых коммуниканты намерены обращаться»<sup>1</sup>. И так, языковые формы установления контакта с собеседником при демонстрации взаимных социальных и личностных отношений составляют суть обращения. Обращения возникают на базе слов-названий: наименований родства, личных имен, обозначений профессий или рода занятий, каких-то признаков и т.д. К обращениям примыкают и способы привлечения внимания без называния адресата: *Простите...*; *Извините...*, функционально равные обращениям-называниям. Я могу сказать: *Простите, вы выходите на следующей?*, а могу и так: *Товарищ, вы выходите на следующей?* Мы сказали, что обращения возникают на базе слов, но сами они не являются словами. Это уже не слово-название (как при назывании третьего лица), а обращенная к адресату коммуникативная единица, т.е. своеобразное речевое действие (речевой акт), состоящее из призыва и называния одновременно, после которого обязательно должен последовать текст<sup>2</sup>.

Основная функция обращения — привлечения внимания, призыва собеседника — дала ему определенную оформленность, специфическую звательную форму, существующую в ряде славянских языков и бывшую в древнерусском языке (сейчас у нас сохранились эти формы в таких междометиях-восклицаниях, как *господи, боже*). Интересно, что болгарский язык сохранил звательную форму, но утратил все падежные окончания существительных, а русский язык, напротив, сохранил 6 падежных форм, но утратил звательную. Это, между прочим, одно из косвенных доказательств того, что звательная форма — не падеж. Да и о каком падеже может идти речь, если обращение, как мы уже сказали, не слово, не лексическая единица языка!

Однако само явление звательности очень значительно и стремится к оформленности. Так, в разговорном стиле наблюдаем

---

<sup>1</sup> *Национально-культурная специфика речевого поведения*. М., 1977. С. 87.

<sup>2</sup> В данном разделе мы касаемся обращения в начальной позиции относительно текста общения, обращения — средства вступления в речевой контакт.

усечение суффикса или окончания в обращении из собственного имени или наименования родства: *Петь!*; *Тань!*; *Мам!*; растяжение: *Ма-а!* *Мама-а!*; удвоение: *Тань-Таня!*; *Петь, а Петь!* Конечно, повторяем, такие формы ограничены стилистически. Ведь нельзя себе представить, чтобы в официальном стиле кто-то так обращался! Устная речь допускает стяжение даже в имени-отчестве. Более того, умеренное стяжение является нормой устного произношения. Если кто-то звонит мне по телефону и четко произносит: *Наталья Ивановна!* — я безошибочно определяю иностранца. А вот *Наталь Иванна!* — это уже русский говорит. *Зинаида Пална, Василь Юрьич, Игорь Степаныч* — все это норма литературного употребления. Стяженность — настолько яркий признак русского обращения в устном произношении, что писатели, чуткие к языку, часто изображают это на письме, графически. Вот несколько примеров: «Галя хотела позвать Котьку умываться, но он сам пришел в ванную.

— Теть Галь, мне нужна коробка из-под обуви» (*Н. Сороткина. Майский жук*);

«— Шурк! — позвала бабка.

— А?

— Павла-то, наверное, в Кремль пускают?» (*В. Шукшин. Сельские жители*).

А в некоторых произведениях находим особый способ передачи произношения имени и отчества — написание этой формы в одно слово. У М. Булгакова в романе «Мастер и Маргарита» — *Палосич* (Павел Иосифович), у Н. Дубова в повести «Беглец» — *Юливанна* (Юлия Ивановна).

А это у Г. Троепольского: «Толик сидел как на иголках, он не мог ничего писать. В общей тишине он спросил, не выдержав:

— Анпална, а как зовут собаку с черным ухом?

Учительница посмотрела в блокнот и ответила:

— Бем!

— Бим! — вскрикнул Толик, взбудоражив этим возгласом весь класс. — Отпустите меня, Анпална. Пожалуйста». Там же один из персонажей — *Палтитыч*.

Еще пример: «Генка говорит: «Марьстепанна, а Марьстепанна!» — «Ну чего тебе?» — «Можно выйти?» — «Выходи», — недовольно говорит Марьстепанна» (*А. Битов. Семь путешествий*). Конечно, такое написание — это художественный прием автора, рисующего специфику непринужденной устной речи персонажей.

Итак, явление стяжения обращения в непринужденной обстановке можно квалифицировать как звательную форму только в разговорной речи. Поэтому главным формальным средством

указания на обращение в русском языке будем считать особую звательную интонацию, кстати, очень сходную с той, которой снабжаются и другие выражения речевого этикета. Это, говоря обобщенно, интонация призыва собеседника. И по ней мы безошибочно выделяем обращение в потоке речи.

А теперь о втором важном свойстве обращений — о том, что они не только призывают, но еще и обозначают адресата.

Итак, обращение — самый яркий этикетный знак. Ведь слово *этикет* в первоначальном французском значении — «этикетка», «ярлык». Называя собеседника, мы как бы выбираем для него наиболее подходящий к случаю «ярлык».

Казалось бы, это так несложно — обозначить, назвать того, с кем я хочу говорить! Основные признаки собеседника легко распознать: пол, возраст (*Молодой человек!*), а если необходимо — профессиональную принадлежность (*Товарищ милиционер!*); если необходимо — уровень образованности и даже жительство в городе или в деревне (не всякой незнакомой старой женщине можно сказать *Бабушка!*). И все же это простое действие — назвать собеседника — не всегда удается. На улице наблюдаю сценку:

— Эй, парень!

— Какой я вам парень!

— Простите, гражданин!

Диапазон тональности обращений велик, и мы то и дело встречаемся с тем, что обращенное к нам название нас удовлетворяет, а иногда и возвышает в собственных глазах и в глазах окружающих, и с тем, что оно нас унижает, вот хотя бы так, как это описано в очерке О. Мороза «Свидание с кометой». Автор в жаркий летний день лежал на берегу моря, а местному фотографу именно в этой точке пляжа нужно было кого-то снимать, поэтому он попросил, а скорее потребовал отойти и не мешать фотографировать. Так как автор не уходил со своего места, обращения менялись в худшую сторону, но во всех случаях они были фамильярно-грубоватыми и просто грубыми: «Эй, красивый! — доносится до меня чей-то голос. — Отойди в сторонку». И далее: «Между тем фотограф не теряет надежды сдвинуть меня с места:

— Эй, симпатичный!

Я не шелохнусь.

— Эй, в очках!

Сделав все-таки несколько кадров и проходя мимо меня с фанерным дельфином под мышкой, фотограф выдыхает злобно (температура воздуха вокруг меня сразу подскакивает на несколько градусов):

— Слышь, ты, очкарик! У нас, когда просят -- тогда уступают»<sup>1</sup>. Ясно, что это сатирическая зарисовка, но... кто из нас не бывал жертвой таких вот фотографий!

Вообще-то само по себе *Эй!* (чаще в сочетании с каким-либо словом) служит способом привлечения внимания. Но кто же согласится вступить в контакт, общаться с человеком, так обратившимся? Оно ведь фамильярно-грубое и бытует разве что в среде подростков в форме *Эй ты!* Поэтому неудачным представляется заголовок статьи Л. Скворцова «Эй, товарищ! Эй, прохожий!», в которой ученый отвечает на многочисленные письма читателей по поводу обращений<sup>2</sup>. Но ведь строчка, взятая из когда-то популярной песни, как раз и демонстрирует, как не надо обращаться! Ну подумайте, хорошо ли, если вдруг услышите: *Эй, прохожий!* Вы остановитесь, чтобы ответить на вопрос? Я, наверное, ускорю шаг, чтобы избежать неприятной, скорее всего, встречи...

В последнем разделе своей большой статьи Л. Скворцов вопрошает: а надо ли искать слово? И рассуждает о том, что «наше слово гордое *товарищ*» вполне достаточно для нас как обращение. Кто станет возражать, что само по себе слово прекрасно? А вот в качестве обращения оно не покрывает всех наших коммуникативных потребностей, как и не менее прекрасное слово *гражданин*. Почему это так, поразмышляем позже.

Вообще говоря, в русском языке великое множество обращений, они обслуживают самые разные ситуации общения, употребляются людьми, несущими в себе разные социальные признаки, направляются разным адресатам...

Если подслушать разговор мужа и жены (а это позволяет себе воображение писателя), у молодой пары мы обнаружили бы наименования разнообразных зверушек, были бы здесь *птички* и *рыбки*... Да и собственные имена порой меняются до неузнаваемости. Цель одна — обращением передать ласковое, любовное отношение. В приведенном выше примере в качестве обращений выступили внешние признаки человека, как их последовательно «читал» фотограф: *красивый, симпатичный, в очках, очкарик*. Сотрудники сектора психолингвистики Института языкознания АН СССР провели запись обращений в среде молодых знакомых людей. Обращений здесь оказалось множество: и *крокодильчик*, и *кладезь премудростей*... Но попробуйте подойти с *крокодильчиком* к незнакомому на улице!

---

<sup>1</sup> Литературная газета. 1979. 4 апреля.

<sup>2</sup> Там же. 1984. 5 сентября.



Мы рассмотрим те немногие обращения, которые являются наиболее употребительными<sup>1</sup>.

Исследователи классифицируют обращения по разным признакам: в зависимости от того, что обозначает обращение (собственное имя, родство и т.д.), знаком или незнаком адресат, по стилистической окраске. В основу классификации положим второй признак, а первый и третий включим попутно в характеристику того или иного обращения.

1. Итак, адресат нам **не знаком**. Это бывает чаще всего в ситуации нейтрального, обиходно-делового общения на улице (когда мы спрашиваем что-то у прохожего), в транспорте, магазине, гостинице, конторе, мастерской, на почте. Общение здесь минимально, мы задаем какой-либо вопрос, о чем-то просим, изредка что-то сообщаем: *Гражданка, вы уронили перчатку*. Именно для короткой беседы с незнакомым нам не так уж важны его признаки — возраст, пол, поэтому часто мы лишь обозначаем его как адресата, к которому направлена наша речь. Иначе говоря, он выступает как объект адресации, которому мы посылаем сигнал привлечения внимания, естественно, вежливый: *Простите...; Извините...* Ведь каждый из нас пользуется таким способом привлечения внимания: *Простите, пожалуйста, который час?* Здесь ощущаются отголоски извинения за то, что мы отвлекаем человека от его дел, его дум. Да и существует прямое указание на это: *Простите за беспокойство...* Правда, сегодня мы слышим это преимущественно от людей пожилых.

Если прислушаться к разговору на улице, то чаще всего звучит просьба-вопрос без предварительного *Простите; Извините*, например: *Скажите, пожалуйста, где здесь ближайшая станция метро?* И опять-таки способом выразить уважение к собеседнику оказывается вежливое *пожалуйста*. Ну а если так: *Извините, скажите, пожалуйста* — мы не ошибемся в своем предположении: обращается человек немолодой, интеллигентный. Эту же своеобразную «паспортизацию» говорящего дают и такие способы привлечения внимания, как *Можете ли вы сказать...; Не можете ли вы сказать...; Вам не трудно сказать...* Во всех способах привлечь внимание — просьбах ответить — адресат речи обозначен где глагольной формой, где местоимением.

Но вот мы подошли к таким обращениям, которые образованы на базе слов *товарищ, гражданин*. Остановимся на них подробнее.

Слово *товарищ* имеет несколько значений: 1. Человек,

---

<sup>1</sup>Обращение довольно подробно описано нами в книге «Вы сказали: «Здравствуйте!», и здесь придется многое повторить.

участвующий с кем-либо в одном деле, промысле, предприятии и т.п. 2. Человек, связанный с кем-либо по роду деятельности, занятий, месту службы, учебы и т.п. 3. Человек, связанный с кем-либо узами дружбы, близкий приятель, друг. 4. Член революционной рабочей партии, партийного рабочего коллектива. 5. Гражданин, человек в советском обществе.

Такие значения в слове *товарищ* отмечают толковые словари (отбросим устаревшие обозначения должности: *товарищ министра*, а также *компаньон*). Очевидно, все значения слова могут использоваться в обращении. Скорее всего, третье, а может быть, и второе реализованно в обращении Пушкина к Чаадаеву: «Товарищ! Верь: взойдет она, звезда пленительного счастья...» Пятое значение слова дает обиходно-бытовое повсеместно звучащее обращение: *Товарищ, проходите вперед!* Первое значение сейчас также нередко актуально, например на собраниях.

Интересно проследить за тем, как употреблялось это обращение в эпоху политической борьбы, в период революции. Если вы помните, в кинофильме «Надежда», посвященном жизни и деятельности Н.К. Крупской, есть такая сцена: рабочие — ученики воскресной школы, где преподает Н.К. Крупская, говорят своей учительнице, что они обращаются к хозяевам *господа*, а те используют чаще всего пренебрежительные клички. Хорошо бы, говорят рабочие, найти такое обращение, которое обозначало бы уважение и равенство. И Надежда Константиновна отвечает: такое слово есть — это *товарищ*, но за употребление подобного обращения воскресную школу могут закрыть.

Ясно, что в ту пору социально-политический смысл обращения *Товарищ* (см. четвертое значение слова) остро ощущался. Одну из своих сказок М. Горький так и назвал: «Товарищ». Писатель рисует картину того, как в город хозяев и рабов, «в эту трудную, печальную жизнь, пропитанную горечью унижений, — было брошено простое, светлое слово:

— Товарищ! <..>

— Товарищ! — говорили они.

И чувствовали, что это слово пришло объединить весь мир, поднять всех людей его на высоту свободы и связать их новыми узами, крепкими узами уважения друг к другу, уважения к свободе человека, ради свободы его.

Когда это слово вросло в сердца рабов — они перестали быть рабами...»

Как верно подмечен путь от называния к самоназыванию и к самосознанию! Вот что пишет о явно ощущаемом социальном смысле обращения *Товарищ* известный языковед и писатель Л.В. Успенский: «В первые же солнечные февральские дни 1917 года на подтаявшем снегу петроградских улиц каждый из

нас уверенно обращался со словом «товарищ» к солдату с кокардой, обмотанной красным кумачом, к своему брату-студенту или гимназисту, гордо несущему красную нарукавную повязку. Но никому из нас не приходило в голову назвать товарищем растерянного, хотя и сохраняющего внешнюю солидность средних лет профессора или бородатого, тяжело отдувающегося купца. Дифференциация эта не нуждалась ни в каких указаниях свыше. Она созрела и проросла, как только возникли благоприятные условия, в недрах революционно настроенной части общества, и предложенные ею слова-обращения оказались вполне жизнестойкими<sup>1</sup>.

В 20-е годы, кстати, одиночное обращение *Товарищ!* звучало и по отношению к незнакомым, и по отношению к знакомым людям. Вот как начинается свое письмо М.И. Ульянова к хорошо ей известной и лично знакомой М.С. Шагинян: *Дорогой товарищ!*

К знакомым-единомышленникам обращались и так: *Товарищ Анна; Товарищ Андрей*. О людях тех лет рассказывает и очерк под названием «Товарищ Женя».

Наше современное, сегодняшнее обращение *Товарищ* вобрало в себя, как упоминалось, оттенки всех значений слова. Постепенно выветривался острый социальный смысл, связанный с разделением общества на товарищей и «нетоварищей», и обращение сделалось применимым к любому человеку. Вот и субботняя радиопередача называется «Здравствуй, товарищ!». Однако в повседневном обиходе мы употребляем его все же нечасто, а жаль — большой смысл стоит за ним! Но несколько официальный оттенок люди в таком обращении ощущают.

У существительного *товарищ* нет соотносительной пары женского рода, поэтому применение его к женщинам затруднено (не говорим пока о знакомых женщинах, которых называют сочетанием *товарищ* + фамилия: *Товарищ Петрова*). В самом деле, сегодня редко можно услышать, чтобы женщине сказали хотя бы так: *Товарищ, вы уронили перчатку*. Звучало бы это, как мы все понимаем, слишком официально и торжественно, что никак не соответствует ситуации. Можно предположить, что отсутствие парного существительного женского рода поддерживает официальный оттенок и несколько тормозит широкое бытовое применение обращения *Товарищ* даже по отношению к мужчинам. А вот направленное ко множественному адресату такое обращение звучит достаточно тепло: *Товарищи, да еще Уважаемые товарищи, да еще Дорогие товарищи!* Читаем

---

<sup>1</sup>Комсомольская правда. 1977. 18 ноября.

около строительства подземного перехода: *Уважаемые товарищи! Просим извинить за временные неудобства...* И обход уже не кажется длинным, и строителям в душе желаешь удачи.

Для слова *гражданин*, из которого образуется второе употребительное обращение, есть соответствующая пара *гражданка*. Значения этого слова таковы: 1. Лицо, принадлежащее к постоянному населению данного государства, пользующееся всеми правами, обеспеченными законами данного государства, и исполняющее все установленные законами обязанности. 2. Взрослый человек, мужчина, а также форма обращения к нему. 3. Человек, подчиняющий свои личные интересы общественным, служащий родине, народу. Это значение мы встречаем, например, у Н.А. Некрасова: «Поэтом можешь ты не быть, но гражданином быть обязан». В словарях оно снабжается стилистической пометой «высокое», «устарелое». Слово *гражданка*, видимо, соотносится с двумя первыми значениями, в пору активного применения слова в третьем значении, как правило, женщины в массе еще не участвовали в общественной жизни.

Обращения *Гражданин (Гражданка)*, как и *Товарищ*, заменили в революционную пору целый ряд именованных, помечающих социальное неравенство. Ушли из употребления *господин* и *госпожа*, *милостивый государь* и *милостивая государыня*, *ваше благородие*, *сударь* и *сударыня*, *ваше превосходительство* и др. Один из первых декретов Советской власти гласил: «Всякие звания (дворянина, купца, мещанина, крестьянина и пр.), титулы (княжеский, графский и пр.) и наименования гражданских чинов (тайные, статские и прочие советники) уничтожаются, и устанавливается одно общее для всего населения России наименование гражданина Российской республики».

Современное наше обращение *Гражданин (Гражданка)* имеет два четко ощущаемых оттенка. Если вам на улице милиционер скажет: *Гражданин!*, вы почувствуете официальность, строгость такого обращения. Можно считать, что этот оттенок — от первого значения слова (связь с правами и обязанностями, с законом). В этом смысле показателен следующий текст:

«— Ваш билетик?»

Санин машинально стал рыскать по карманам, забыв от неожиданности, куда билет положил, потом вспомнил, но не успел вытащить из-за браслетика, как нетерпеливый и, по-видимому, не больно доброжелательный контролер, молодой парень, облеченный властью, вновь прикрикнул:

— Что вы из себя дурочку строите! Проходите, гражданин!

И сразу же — гражданин, сразу отключен от всех равноправных товарищей своего общества, уже на подозрении и даже осужден: *гражданин!*» (Ю. Крелин. *На что жалуетесь, доктор?*).

В этом отрывке интересно отметить отношение персонажа к обращению *Гражданин* как к осуждению. (Вспомним, что осужденному предписывается обращаться к представителям закона именно так: *Гражданин милиционер*.) Это ощущение связано прежде всего с обусловленными законом обязанностями контролера, проверяющего билет. Ну а его невежливость... Она, конечно, от невоспитанности, а может быть, и от непонимания важной роли речевого этикета, особенно для должностного лица (о чем еще поговорим).

Но вернемся к описанной ситуации. Дело происходит в транспорте. Если бы в том же месте кто-то из пассажиров сказал нашему герою: *Гражданин, вы выходите на следующей?* или *Гражданин, передайте, пожалуйста, деньги на билет!* — то вряд ли он почувствовал бы, что «отключен от товарищей и осужден». Просто в этом случае ситуация общения иная: не страж порядка и закона, а такой же пассажир применил обращение *Гражданин*, которое уже имеет не официальный, а обиходно-бытовой оттенок — сравните со вторым значением слова. (Вспомним: этикетный знак «гражданин» в первом случае указывает на отношения «старший — младший», а во втором — на равенство собеседников.)

Кстати, в «верхнем ярусе» формального общения возможно нечасто употребляемое сочетание *гражданин* + фамилия уже без оттенка осуждения, например: «Холл гостиницы «Москва». Администраторша, высунувшись из окошка кричит:

— Гражданин Ниточкин! Есть такой здесь?» (Е. Габрилович, Ю. Райзман. *Время тревог и надежд*).

И конечно, в милиции, с оттенком осуждения:

«— Так это было, гражданин Никитин? — зашелестевшим серым песком достиг его слуха голос дежурного. — Вы в сильно нетрезвом состоянии, почти невменяемом, как видно и сейчас, пытались вырвать у гражданина Миляева деньги. Так это было?» (Ю. Бондарев. *Берег*).

Таким образом, у обращения *Гражданин*, *Гражданка* две возможности применения: в обстановке официального общения и в обстановке обиходно-бытовой. А смысл у слова *гражданин*, как и у слова *товарищ*, также очень емкий, хороший. И форма женского рода есть. Но все же оттенок официальности тоже накладывает свою печать на это обращение, поэтому не во всех случаях жизни им удобно пользоваться.

Вспоминаю, как, будучи в командировке в Польше, я каждое утро спускалась в кафе при отеле. И каждое утро слышала: *Доброе утро, пани!* Попробуйте вставить в эту фразу наши обращения: *Доброе утро... товарищ? гражданка?* Нет, не подходит.

Наверное, излишне говорить, что уменьшительное образова-

ние *Гражданочка* не придает большей вежливости общению. Если хорошо звучит *Мамочка* или *Танечка* к человеку близкому, то обращение к незнакомому, да еще хранящее отзвуки официальности *Гражданочка* окажется непригодным (как вычурное *Дамочка*).

Как видим, если *Товарищ* — самый общий этикетный знак, обозначающий (да и то уже стерто) принадлежность адресата к группе единомышленников, то в обращении *Гражданин* — *Гражданка* дополнительно присутствует и признак пола — мужчина ~ женщина.

Попутно зададим вопрос: а как сегодня с обращением *Господин* (*Госпожа*)? Оно существует в сфере дипломатического и делового общения людей, принадлежащих к странам с различным общественно-политическим строем. Как в этом примере, где разговаривают советский писатель и западногерманский издатель:

«— Господин Никитин, прошу попробовать отличное баденское вино! Оно чем-то напоминает русское шампанское. На ваше здоровье!»

— Спасибо, господин Дицман. Но точнее по-русски будет так: ваше здоровье!» (*Ю. Бондарев. Берег*). (Но это опять о знакомых.)

Применимым только к женщине обращением, не имеющим соотносительной формы мужского рода, является бытующее в сфере обслуживания (в парикмахерских, в ателье и т.п.) — *Дама*<sup>1</sup>. Отношение к такому обращению у людей самое разное. Парикмахеру, который зовется *дамский мастер* и работает в дамском зале, оно представляется уважительно-изысканным. А вот одна пожилая женщина написала в редакцию журнала «Русская речь» обиженное письмо о том, что в магазине касирша «обозвала» ее дамой, тогда как она делала революцию... Вот как неоднозначны оценки!

Сегодня повсюду можно услышать пришедшее из южно-русских городов обращение *Женщина; Мужчина* (о чем мы вскользь упоминали). Часто мы теперь слышим в городах: *Женщина, как проехать к центру?* Как оценить эти нововведения? Они, конечно, не могут быть одобрены с точки зрения сегодняшних норм литературного языка. Но интересно, что такое название третьего лица вполне приемлемо. Вот, например, в магазине: *Здесь мужчина стоял и еще женщина в белой шапке.*

---

<sup>1</sup> Форма множественного числа типична в дипломатическом этикете: *Дамы и господа.*

Общепотребительны обращения, которые помечают не только пол, но еще и возраст адресата: *Молодой человек*; *Девушка*. Но если с обращением *Молодой человек* все в порядке, оно, как правило, относится именно к молодым людям или во всяком случае молодежью, то обращению *Девушка* не повезло: его иногда применяют и по отношению к немолодым женщинам, уже не сохранившим в своем облике юных черт. Нередко можно услышать, как адресат обижается: *Какая я вам девушка?* С чем же связана обида? Ведь человека как бы посчитали моложе, не старше. Но дело, видимо, в том, что обращающийся не удосужился «прочитать» в облике такой женщины прожитую жизнь с ее опытом, с ее достижениями. О неуместности обращения *Девушка* к немолодым женщинам немало писали специалисты по культуре речи. Однако на улице, в магазине, транспорте мы иногда слышим такую форму привлечения внимания, впрочем все реже. Теперь на этом месте господствует *Женщина!* А это пример отношения к такому обращению: «Она обращается ко мне так: «мадам Наташа». Я к ней: «мадам». Как не хватает здесь нашего доброго русского обычая имен-отчеств. И уважительность в этой манере обращения, и тепло, и дружелюбие. Лишь у нас в России. А впрочем, что я расхвасталась? Это-то у нас есть, а другого, тоже необходимого, другого нет. Я имею в виду французского «месье-мадам», польского «пан-пани». А мы вот не знаем, как обращаться к людям незнакомым! «Улица корчилась безъязыкая» и, помучившись, выход нашла. «Женщина! У вас чулок порвался!» «Мужчина! Сдачу забыли!» Все чаще слышишь эти окрики и, по-моему, они ужасны, но чем их заменить, чем?» (*Н.И. Ильина. Дороги и судьбы*).

И вот, наконец, подходим к трудному вопросу: ну а как же обратиться, например, к официантке в кафе? Относительно официанта, кассира, секретаря, продавца, шофера такси и т.д. говорящий может выделить ряд социальных признаков, влияющих на выбор обращения. Здесь проявляется признак профессии или рода деятельности, занятий в момент речевого контакта. А в русском языке это обозначается сочетанием слова *товарищ* с наименованием профессии, должности, занятий: *товарищ продавец, товарищ официант, товарищ пассажир*... Не правда ли, очень точное специализированное обозначение человека, с которым мы хотим вступить в контакт? Таких обращений множество: *Товарищ водитель!*; *Товарищ начальник!*; *Товарищ генерал!* Но вот беда — все они официально окрашены. В непринужденном же общении нередко утрачивается элемент *товарищ*. Иногда можно слышать, как водитель машины, остановленный милиционером, говорит ему: *Старшина!*;

*Лейтенант!* — стараясь, видимо, создать отношения неофициальные, доверительные. А вот и пример для иллюстрации:

«— А ну, председатель, — любопытствует Николай Яковлевич, — определишь по волосу возраст свиньи?

— Наверяд ли, — признается Василий Павлович.

— Тогда смотри, как это делается» (*Н. Почивалин. Мои Большие Хутора*). Здесь и ты-общение подкрепляет равенство и неофициальность отношений.

А это — другая тональность:

«Иван Ефимович обомлел, не сообразил что к чему, а по третьему «виллису» кинулся к представителю:

— Товарищ полковник, разрешите обратиться...

— В чем дело?» (*Л. Лиходеев. Я и мой автомобиль*).

Обращения к массовому адресату: *Товарищи телезрители!*; *Товарищи родители!*; *Товарищи пешеходы!* — в этом случае уже не по признаку профессии, а по характеру занятий в данный момент. Обращений, обозначающих функцию, занятие, род деятельности человека в момент речевого контакта, у нас немало: *товарищи отдыхающие, отъезжающие* и др., а возможны и новообразования, как в случае, описанном Ч. Айтматовым в романе «И дольше века длится день». Герой романа Едигей обращается к старшему лейтенанту на родном языке с просьбой пропустить похоронную процессию на родовое кладбище, которое теперь в зоне космодрома. «На лейтенанта Тансыкбаева это не произвело никакого впечатления, он лишь сухо кашлянул и, когда старик Едигей намерился было снова заговорить, холодно упредил его:

— Товарищ посторонний, обращайтесь ко мне на русском языке. Я лицо при исполнении служебных обязанностей, — пояснил он, хмурия черные брови над раскосыми глазами». И далее:

«— Я вам еще раз объясняю, товарищ посторонний, сюда доступа нет никому.

— Что значит посторонний! — вдруг подал голос до сих пор молчавший зять... — Кто посторонний? Мы посторонний? — сказал он....» Как видим, наименование *посторонний*, адресованное коренному жителю здешних мест, воспринято как оскорбление.

Есть в художественных текстах и другие подобные обращения: *Товарищ укушенный* у М. Зощенко, например. Кстати сказать, слово *гражданин* очень редко сочетается с обозначением рода деятельности, профессии, занятия. Скорее всего, это в сугубо официальных сферах общения, законодательных: *Граждане пешеходы, не нарушайте пра-*



вил уличного движения! А Граждане телезрители? Нет, не идет<sup>1</sup>.

Все ли обращения, построенные по модели *товарищ* + профессия, одинаково одобрительно могут быть восприняты адресатом? *Товарищ милиционер* — хорошо, *Товарищ официант*.. и хорошо, и не очень. Если я собираюсь беседовать с работниками ресторана в официальном ключе, обращение подойдет. Но ведь можно представить себе и другое настроение пришедшего отдохнуть «гостя» (говоря на профессиональном языке). Ему не хочется беседовать строго официально, он предпочел бы более непринужденную окраску в обращении. Еще и потому, что официант, в нашем случае, женщина, а названия женских профессий не сочетаются со словом *товарищ*, таким образом, мы не можем сказать что-то вроде *товарищ официантка, товарищ кассирша, товарищ продавщица*. Обращенное к женщине дважды мужское наименование — и *товарищ*, и *официант* — делает такую форму особенно официальной. *Товарищ официант, посоветуйте, пожалуйста, что сегодня стоит выбрать?* — что-то не то... Поэтому и слышно постоянно: *Девушка!* Хорошо, если официантка молода, а если не очень? А вот *Женщина!* в этом случае и не появляется — это для совсем уж незнакомого, на улице, в транспорте... Выходит, несмотря на то что обращений очень много, нам все же чего-то не хватает. Это ощущают носители русского языка, и время от времени возникают разговоры на эту тему. Вот и на страницах «Литературной газеты» появилась юмореска В. Резниченко, озаглавленная «Несуществующее существительное». Автор рассказывает о своих злоключениях: попытка заговорить с продавщицей, чтобы купить зубную щетку, не увенчалась успехом. Он называл ее *Девушка, Женщина, Мадам, Сударыня, Хозяйка, Гражданка, Товарищ продавщица, Мамочка, Мамаша*, но желаемого контакта не получилось, так как ни одно из этих обращений продавщицу не удовлетворило.

---

<sup>1</sup> Некоторые сферы деятельности выработали специфические обращения. Это прежде всего медицина: врачу мы говорим *Доктор*, другому персоналу — *Сестра; Нянечка*. Есть и обращение *Коллега*, которое обозначает не только и не столько сам признак профессии, сколько равенство в профессии, одинаковость профессии. Характерный в этом отношении пример: «И вот пришла ко мне, еще почти не доктору даже, больная доктор. Представляешь! И с порога стреляет в меня: «Здравствуйте, коллега». «Здравствуйте», — отвечаю и прежде всего спрашиваю про самое пугающее, что услышал в ее приветствии. Спрашиваю, врач ли она» (Ю. Крелин. *На что жалуетесь, доктор?*).

Кстати, о *сударыне*, которая промелькнула в перечне. Многие, наверное, помнят, как несколько лет назад писатель В. Солоухин предложил ввести в употребление обращение *Сударь*, *Сударыня*. Можно согласиться, что эти обращения в прошлом в наименьшей степени отражали социальное неравенство. Предложение Солоухина обсуждалось на страницах печати. Было высказано много мнений «за» и «против». Противники ссылались главным образом на то, что это непривычно, странно. Да, конечно, все вновь вводимое сначала странно, но как быстро мы привыкаем к новому!

Вспомним пример общения в Польше: *Доброе утро, пани!* Мы установили, что наши употребительные обращения к этой ситуации не подходят. Здесь не скажешь ни *Товарищ*, ни *Гражданка*, ни *Девушка*, ни *Дама*. А вот *Сударыня* как раз заполняет недостающее звено: *Доброе утро, сударыня!* Непривычно? Да. Но ведь подходит!

Между тем известно, что предложение В. Солоухина не внедрилось в жизнь: нигде ни разу мы с вами не слышали подобного обращения, кроме, конечно, случаев шутливо-иронического общения со знакомым человеком, как в примере: «Посидев за столом, мать рассеянно ушла на кухню, переделалась. Было слышно, как она досадливо гремит посудой. Тогда Максим сам пошел в кухню, за плечо повернул мать к себе лицом.

— Вы что-то скрываете, Татьяна Егоровна! Извольте, сударыня, говорить правду!» (В. Липатов. *Черный Яр*). Вы, имя-отчество, *сударыня* по отношению к собственной матери вносят в речь шутливый оттенок.

Между прочим, В. Солоухин в статье «Океан родного слова», напечатанный несколько лет спустя после его предложения, говорил, что, по его мнению, обращения *Сударь*, *Сударыня* как общеупотребительные не привились не только потому, что не пропагандировались «сверху» — через радио, газеты, телевидение, но и не были приняты «снизу», самим народом, так как не всегда и не всякой женщине удобно сказать *Сударыня*. Это хорошо в таком случае: *Сударыня, вы уронили перчатку*, но неуместно в другом: *Сударыня, ну-ка убери свои авоськи! Что ты тут расселась?* Естественно, вторая ситуация не подходит для этого обращения. Но ведь здесь вообще неуважительное отношение к собеседнику, так что как ни обратиться, речь от этого не станет лучше, а подобное речевое взаимодействие с адресатом вряд ли может привести к желаемому контакту.

Почему же все-таки обращения *Сударь*, *Сударыня* нам пока трудно принять? Они устарели, это так. Но бывают случаи, когда мы возрождаем забытое в языке. Здесь же все дело в том, что соответствующие слова *сударь*, *сударыня* имеют дополнитель-

ные стилистические созвучия (лингвисты называют их коннотативными), и они связаны с ассоциациями, которые рождаются в нас при мысли об обозначаемом. Произнесение слова *сударыня* вызывает представление о женщине определенного облика, может быть, «тургеневской», может быть, «чеховской»... Так что образ не всякой нашей современницы легко совмещается с обликом сударыни.

Ну, а нельзя ли себе представить и такой процесс, когда применение слова к человеку заставит его стать лучше? Ведь всем педагогам, да и родителям хорошо известно, как пагубно влияют на детей отрицательные «ярлыки» и как благотворны положительные. Сила воздействия словом велика! А вдруг и тут: назовешь человека *сударем* или *сударыней*, он и постарается «подтянуться», вести себя соответственно!

Многие письма наших корреспондентов содержат недоуменные вопросы, почему же не «вводят» обращения *Сударь* и *Сударыня*. А некоторые заинтересованные лица просто требуют от языковедов, чтобы они издали соответствующий декрет. Но ни одно слово еще не было рекомендовано к использованию по приказу лингвиста! Язык творит народ, он сам вводит в употребление то, что представляется ему удачным. А языковеды лишь рекомендуют или не рекомендуют что-либо к широкому употреблению, находя научно обоснованные причины, дают соответствующие объяснения.

Пока не привились *Сударь* и *Сударыня*. Однако поиски вести надо. Среди самых разнообразных обращений в общенациональном русском языке, в народной речи, наверное, можно найти подходящее для всеобщего использования в любой ситуации общения. Что же касается пресловутых обращений *Мужчина* и *Женщина*, то это, конечно, не находка. Некоторые говорят, что они плохи потому, что в словах как бы «оголен» половой признак. Думаю, это не так. Ведь в обращениях *Молодой человек!* и *Девушка!* этот признак (плюс возраст) тоже есть, но это нам не мешает. И к незнакомым молодым в любом случае так можно обратиться. А вот *Мужчина* и *Женщина* далеко не к любым условиям пригодны. Ну-ка попробуем применить все тот же пример: *Доброе утро, пани!* Заменим: *Доброе утро, женщина!* Нет, не спасает положения эта «находка». Поэтому будем искать!

Кстати, неверно было бы думать, что мы чего-то лишились в языке, отказавшись в свое время от обращений — обозначений социального неравенства и сословных привилегий. В русском языке до революции никогда и не существовало общепотребительного обращения, применимого равно и к слуге, и к господину. Если в Польше, Чехословакии мы встречаем

пан и пани, в Италии — *сеньор* и *сеньора*, во Франции — *мадам* и *мсье*, которые можно услышать со стороны директора фирмы, например, к уборщице, то в старой России не было случая, чтобы человек из привилегированного класса, обращаясь к кучеру, сказал что-нибудь вроде: *Сударь, отвези-ка меня на Литейный!* Можно предположить, что эта недемократичность в этикете была отголоском крепостного права.

Коснемся теперь тех обращений, которые не являются общеупотребительными, а также тех, которые хоть и бытуют в речи некоторых людей, но к употреблению во всех ситуациях общения не могут быть рекомендованы.

Еще раз напомним, что обращение обозначает того, к кому направлена речь. При этом в назывании отражаются социальные признаки адресата. Для взрослого мужчины, кроме общеупотребительных *Товарищ*; *Гражданин*, применяются в ограниченных условиях и другие. Вспомним обращение *Браток!* в рассказе М. Шолохова «Судьба человека». Что же отмечает для читателя М. Шолохов, вложивший в уста своего героя обращение *Браток*? В данном случае только то, что говорит человек «из народа», образовательный уровень которого определяет выбор просторечных оборотов. Хуже ли от этого персонаж? Ни в коей мере! Хуже ли от этого произведение! Только лучше, выразительнее. Но значит ли это, что к любому незнакомому в любом случае можно и нужно обращаться подобным образом? Нет, не значит, если мы не хотим получить «паспорт» недостаточно образованного человека. Иначе говоря, норма литературного языка запрещает такое употребление. Так не говорят, например, школьные учителя, а следовательно, и дети, обучающиеся в школе; так не говорят люди умственного труда — интеллигенты. Обращение *Братец!* имеет иную тональность — сообщает о непринужденно-фамильярном отношении к адресату, так же как, например, и *Уважаемый* и *Почтенный* (само значение уважения, почтения здесь переосмысливается шутливо-иронически). Впрочем, обращение *Уважаемый* нередко в устах носителей просторечия, как в примерах: «Вот добралась до Манькиного поселка. Быстрехонько, за один день. Улицу нашла, дом нашла. А как в дом зайти? Все крыльцо снегом завалено, под саму крышу сугробы, только вот эдакая вот тропиночка протоптана. Как ручеек.

Увидела — дед из соседнего дома вышел.

— Уважаемый, — говорю, — живут, нет здесь девушки?

— Живут, — говорит. — У ихнего крыльца стоишь» (*Ф. Абрамов. Как Лукеша свою Маньку замуж выдала*); «Каждый день, околачиваясь у магазина, Касьян Нефедович так и не поинтересовался, как же зовут продавщицу, хотя с точки зрения полез-

ности стоило поинтересоваться. Тогда бы по утрам приветствовал, шапку с головы скидывая: «Здрасьте, уважаемая. С приветом к вам. А вы все цветете, все хорошеете покупателям на радость» (*Б. Васильев. Вы чье, старичье?*).

И такой способ вступить в речевой контакт можно встретить на страницах наших газет:

«И вот будто бы голос со стороны раздался... Огляделись. Да полно, откуда ж ему взяться — среди воды и неба? Но послышалось еще раз, явственно, хрипло:

— Мужики, закурить не найдется?

Под самым бортом, на плотике из двух бревен, стоял человек...»

О слове *мужик* толковый словарь сообщает, что оно имеет три значения. Первое, устаревшее, обозначает крестьянина. У этого значения есть бранный оттенок — грубый, невежественный человек. Второе, просторечное, значение называет мужчину. Третье, опять-таки просторечное, обозначает мужа, супруга. Ясно, что в нашем тексте обращение возникло из второго значения слова и сохраняет признак просторечия.

Интересны обращения *Друг; Приятель*. Если заглянуть в словари, то толкования этих слов не сопровождаются ограничительными стилистическими пометами, иначе говоря, они стилистически нейтральны, общеупотребительны. Но в качестве обращений они становятся стилистически ограниченными. Не правда ли, неловко обратиться к незнакомому так: *Приятель, где здесь остановка автобуса?* Как правило, такие обращения также создают фамильярную тональность, они применимы в непринужденном, при этом мужском, общении: *Приятель, поддержи чемодан; Друг, у тебя спички есть?* Как видим, здесь типично общение на ты. И трудно себе представить, что так обращается к незнакомому мужчине женщина.

К молодому человеку также обращаются многообразно: *Юноша; Парень; Малый; Старик...* Мы чувствуем, какое разное значение у каждого из этих обращений. *Юноша* — так, пожалуй, может сказать интеллигент старшего поколения; *Малый* — так скорее всего обратится в грубоватой тональности тот, кто в своей речи использует просторечия. Обращение *Парень* хотя и фамильярно, но все же более употребительно, чем два прежде названных. Его можно услышать нередко и в студенческой среде, а также при обращении к подросткам. Во всяком случае создается впечатление, что обращение *Парень* характеризует более всего неофициальность обстановки и непринужденно-фамильярный характер взаимоотношений общающихся. А обращение *Старик*, как и *Старуха*, можно отнести к молодежному жаргону. Здесь, конечно, речь идет о людях молодых и скорее

всего близко знакомых. Во всяком случае, к незнакомой девушке вряд ли кто-нибудь решится так адресоваться. Ну, а деревенские старики, давно женатые, нередко именно так называют друг друга. *Жил старик со своею старухой...* — это в сказках. Многие помнят стихотворение С. Маршака «Старуха, дверь закрой!», опять-таки построенное на фольклорном сюжете. А вот и соответствующий текст: «Старуха смотрела на него горько и жалостливо. Смотрела, смотрела и вдруг всхлипнула:

— Старик... А, не приведи господи, правда помрешь, что же я одна-то делать стану?» (*В. Шукшин. Как помирал старик*). Это опять общение знакомых, близких людей.

Многочисленны обращения, происходящие из слов — наименований родства. Когда подобные наименования применяются к родственникам, здесь все в порядке, а вот адресовать их незнакомым людям приходится с большой осторожностью. Во всяком случае, на это решится далеко не каждый. Мы имеем в виду такие обращения, как *Мать, Отец, Мамаша, Папаша, Дядя, Тетя, Сынок, Дочка* и др.

Вот в троллейбусе, уступая место, молодой человек обращается ко мне: *Мамаша, садитесь!* Я немного озадачена: что «прочел» в моем облике человек? Ведь и действие его вполне доброжелательно, значит, обращение тоже свидетельствует о хорошем, с его точки зрения, подходящем назывании, о добром отношении ко мне! Ага, значит, он увидел почтенность моего возраста, невозможность обратиться ко мне с помощью *девушки*. Но я еще кое-что обнаруживаю: мой добрый и по-своему воспитанный (ведь уступает место женщине!) молодой человек недостаточно владеет нормами литературного языка, употребляет просторечие. Понаблюдайте, кто говорит незнакомым *Мать, Отец, Мамаша, Папаша*. В речи этих людей, как правило, окажутся и другие просторечные выражения.

Обращения *Бабушка, Дедушка* имеют другие характеристики. Как раз признаки простонародности можно отметить уже у адресата: так обращаются к пожилым жителям деревни или выходцам из деревни, хранящим такие характерные признаки в своем облике. При этом говорящий (адресант) может быть и интеллигентом. Вот пример из молодежной газеты: «А в это время по трапу самолета сходила старушка в косынке горошком и в летних тапочках. У нее не было багажа, а только ручная кладь — небольшой узелок. Старушка не пошла к автобусу в город. Она спросила в справочном, где служебный ход, и скоро сидела в будочке на проходной.

— Что тебе, бабушка? — спросили ее вахтеры».

Вспомните в персонаж, которого называют *бабушка*: старушка в косынке горошком и в тапочках, с узелком в руках.

То, что с ней говорят на *ты*, уже принадлежит говорящим, вахтерам. А вот то же обращение и *вы*: «— Бабушка, болит у вас что-нибудь сейчас? — Живот. Живот болит все время» (Ю. Крелин. *От мира сего*) — это обращение врача и больной; «— На собственную старуху приходил жаловаться, — смеется Наталья Васильевна. — Чего же, спрашиваю, дедушка, вы от нас хотите?» (Н. Почивалин. *Мои Большие Хутора*).

На рынке, например, мы общаемся еще и с *Хозяином* и *Хозяйкой*: *Хозяйка, почем морковь?* Впрочем, иногда слесарь-водопроводчик так же обращается к нам как к хозяевам квартиры. А те, к кому применимо обращение *Бабушка, Дедушка*, в свою очередь к незнакомым молодым людям могут обратиться *Сынок, Дочка: Дочка, где здесь аптека?*; *Спасибо, доченька* (уступившей место девушке).

Такие обозначения родства, как *дядя, тетя (дяденька, тетенька)*, как мы уже знаем, также встречаются в функции обращения к незнакомому. Вспомним, что если со стороны взрослого эти обращения звучат грубо, то в речи детей они нормальны, причем гораздо более уместны, чем общепринятое *Товарищ*.

Можно перечислять и другие обращения, которые ограничены в употреблении по тем или иным причинам. Каждое из множества существующих в русском языке обращений способно сказать нам о говорящем и о его адресате очень много. Общение сложно и многообразно: разные люди встречаются друг с другом в разной обстановке, при разных взаимоотношениях они вступают в контакт, и разную тональность общения могут создать те или иные обращения. Представим себе начало учебного года в институте. В общежитии встречаются два незнакомых студента, и один другому говорит: *Парень, ты тоже будешь жить в этой комнате?* Фамильярно? Да, конечно, но ведь молодые люди сразу же познакомятся и проведут вместе не один год. И может быть, в этом случае обращение *Товарищ* прозвучало бы слишком официально. Ну, конечно, есть и другой способ задать вопрос: *Простите, вы тоже будете жить в этой комнате?* Самое же главное — это всегда точно чувствовать, кому мы говорим и кто мы сами — объективно и с точки зрения нашего адресата; официально или неофициально мы общаемся, в учреждении или на отдыхе и т.д.

2. Пришла пора поговорить об обращениях к знакомому человеку.

Поразительное множество обращений применяется к знакомым! Мы коснемся только общепринятых, образуемых из двух больших групп слов: наименований родства и собственных имен.

*Мама, Папа, Бабушка, Дедушка...* Что проще и обыденнее

таких обращений? Однако русский язык и здесь имеет свои богатства, свои выразительные средства. Общение родителей и детей, других родственников регламентируется множеством признаков собеседников и сложившимися в семье отношениями, а также тем, общаются они с глазу на глаз или на людях (о присутствии третьего лица в «речевом пространстве» двух партнеров мы уже упоминали). Разговор ребенка младшего возраста и уже выросшего человека со своими родителями оказывается различным. Мы предпочитаем обращения *Мама, Папа*, однако слышим и *Мать, Отец*. Так иногда обращаются выросшие дети, особенно в момент серьезного разговора. То же можно сказать и о наименованиях *Сын, Дочь*. Кому из нас не приходилось наблюдать такую, например, ситуацию: *Дочка, сходи за хлебом, пожалуйста!* И через некоторое время, когда поручение не выполнено: *Дочь, я сколько раз должна говорить?*

А вот пример изменившихся отношений свекрови и невестки, отношений сложных, натянутых, так как молодая женщина вошла в дом свекрови уже имея собственного ребенка. Правда, перемена была подготовлена хорошими качествами невестки — хозяйки и жены, но все же две женщины ходили по дому как бы не замечая друг друга. А потепление отношений настало от желанного для свекрови именованья — обращения *Мама*: «Свекровь хвалила меня! Я ушам своим не поверила. Да как хвалила! Я застыла за сараем с пустым ведром в руке и не могла сдвинуться с места. Саша, дескать, такая умница, заботливая, все умеет, сыну повезло, а как он хочет ребенка. Но пожаловалась свекровь: «Все хорошо, только не зовет меня Саша матерью».

Вечером она зашла к нам, как всегда. Снова как-то безразлично посмотрела на меня, поиграла с малышом и собралась уходить. Не знаю, как у меня вырвалось: «Мама, куда вы спешите? Посидите еще». И вдруг я увидела, как задрожали ее руки, в глазах стояли слезы, она нагнулась к малышу, а я сделала вид, что ничего не заметила. С этого вечера я поняла, что ошибалась в ней, что она рада за нас, ей хорошо с нами и моего ребенка она любит» (*Из журнала*). Поучителен этот бесхитростный рассказ.

По телевидению была показана передача, посвященная матери. Два фильма — один о светлом детстве рядом с мамой, второй — об одинокой старости матерей. Одна из жительниц дома для престарелых, старушка в деревенском платке, с мягким округлым лицом, рассказывала корреспонденту о том, что дочь, может быть, возьмет ее, но она, дескать, не очень-то просится, у дочери много своих забот, а в интернате хорошо... *Вот так, моя сахарная, так, моя сладкая,* — говорила старая женщина



журналисту. Сколько человечности и доброты несет она в себе, чтобы так называть впервые встреченного человека!

Конечно, в подобных обращениях в значительной мере утрачена функция призыва, привлечения внимания. С этим связано и их местоположение в тексте — они обычно помещаются не в начале, а в середине или в конце реплики. Такие характеризующие обращения в большей мере оказываются лишь обозначением адресата. Но все же адресата! Ведь они направлены на собеседника и ярко выражают отношение к нему: *моя сахарная, моя сладкая, голубчик, брат, касатушка...*

Вспоминается в этой связи персонаж известного кинофильма Э. Рязанова «Гараж». Ведущий собрание гаражного кооператива (в выразительном исполнении В. Гафта) то и дело обращается к присутствующим с наименованиями-«этикетками», так или иначе помечающими отношение говорящего, связанное в значительной степени с той или иной непривлекательной индивидуальной чертой собеседника. Читатель уже догадывается, что именно в этой области лежат все бранные наименования-обращения, которые, естественно, находятся за границами вежливого этикетного общения.

Именно потому, что обращения к знакомым людям, кроме привлечения внимания, в очень большой степени отражают отношение к адресату, у нас так много образований с уменьшительно-ласкательными суффиксами: *Мамочка, Мамусенька, Мамулечка* и мн. др.

Это же в значительной степени относится и к собственным именам. В русском языке существует несколько форм личного имени: полное паспортное — *Елена, Николай*; сокращенное — *Лена, Коля*; уменьшительно-ласкательное — *Леночка, Ленусенька* и др., *Коленька, Колечка* и др.; уничижительное — *Ленка, Колька*. При этом суффиксальных образований, и ласковых и уничижительных, очень много. Эта особенность русского языка привлекает внимание тех исследователей, которые изучают наши обращения с позиции носителя какого-либо иностранного языка. Так, немецкая исследовательница Г. Титц, в родном языке которой тоже есть суффиксальные имена, пишет об особом богатстве в этом отношении русского речевого этикета.

В повседневной жизни мы обычно не задумываемся над таким нашим языковым богатством, а между тем именно обилие разнообразных обращений к одному человеку позволяет акцентировать ту или иную тональность общения, от холодно-официальной или торжественной до дружески фамильярной или интимно-ласковой: одна тональность в обращении *Елена!* и совсем другая в *Ленушка!*

Обращение в форме полного паспортного имени *Ольга!*;

*Николай!* используется сравнительно нечасто и может (при привычном *Оля!*; *Коля!*) создать в какой-то степени строгую тональность общения, помечать серьезность предстоящего разговора, а иногда даже некоторое недовольство говорящего. Можно представить себе, например, такой разговор матери с дочерью: *Женя, вымой посуду*. И через какое-то время ослушавшейся дочери: *Евгения, тебе сколько раз повторять?* (ср. обращения *Дочка!* и *Дочь!*). А вот и пример: «Не пригласила тетя Граня пройти Леонида к столу, точнее, к большой тумбочке, сидела, поджав губы, глядя в пол, бледная, осунувшаяся, ладошки меж колен.

— Неладно мы с тобой, Леонид, сделали, — наконец подняла она свои не к месту и не к разу так ярко светящиеся глаза, и он подобрался, замер в себе — полным именем она называла его только в минуты строгости и непрощающего отчуждения, а так-то он всю жизнь для нее — *Леня*» (*В. Астафьев. Печальный детектив*). Правда, указанный оттенок получают те имена-обращения, которые способны давать сокращенную форму (*Оля, Коля, Женя, Валя* и т.д.), но таких имен подавляющее большинство. Некоторые же имена сокращений не допускают, поэтому и употребляются как обращения в полной форме, естественно, уже без всяких оттенков. Это *Вера, Зоя, Нина, Игорь, Андрей* и др. (Естественно, эти имена, как и все другие, дают уменьшительно-ласкательные суффиксальные формы: *Зюечка, Верочка, Игорек, Андрюша* и др.)

Сокращенная форма имени (*Петя, Саша, Таня*) в повседневном обращении к друзьям и родственникам (детям, внукам, братьям, сестрам и т.д.) наиболее употребительна и стилистически нейтральна. Интересно попутно заметить, что, например, в болгарском языке имена, которые, на взгляд русского, сокращены, оказываются полными паспортными формами. Таковы болгарские полные официальные имена *Катя, Гриша*, женское имя *Петя, Сия* (от *Анастасия*) и др.

Уменьшительно-ласкательные имена-обращения, как уже упоминалось, в русском языке многочисленны. Это и *Танечка*, и *Натуся*, и *Витюша* и мн. др. Они имеют, как правило, положительную эмоционально-экспрессивную окраску и применяются в интимно-дружеских и семейных отношениях. Сколько вариантов изобрел (и изобретает) здесь русский язык! Интересно в этом отношении посмотреть в «Словарь русских личных имен» Н.А. Петровского. Так, от всем известного имени *Владимир* словарь приводит 25 производных! В том числе *Вава, Воля* и другие не очень-то широко употребительные.

Характерно, что многие суффиксальные производные имена в современном употреблении встречаются именно в функции

обращения и невозможны в описательном контексте. Сравним, например, возможное: *Вовуля, пойдй принеси хлеб!*; *Танюшенька, пора спать!* и невозможное (или нежелательное) в тексте книги: *Вовуля пошел в магазин и принес хлеб*; *Танюшенька легла спать* и т.п. (Видимо, можно считать нормой XIX в. имя *Николенька* в описательном контексте Л.Н. Толстого, имя *Егорушка* у А.П. Чехова.) Таким образом, логично предположить, что богатая суффиксация русского имени (и наименований родства) формировалась именно в сфере обращения для создания разнообразного и гибкого контакта с собеседником в различной тональности.

Собственное имя с суффиксом *-к(а)*: *Колька*; *Наташка* — имеет иную эмоционально-экспрессивную окраску. Его типичное и частое употребление в среде детей, подростков вызывает порой недовольство взрослых, так как с ним связана грубоватая тональность общения. В самом деле, иначе как фамильярно-грубоватыми и не воспринимаются такие, например, обращения: *Танька, иди сюда!*; *Петька, перестань кричать!*

Но, как и в других случаях, здесь все дело в том, кто к кому, при каких взаимоотношениях обращается. В среде подростков раскованность отношений, определенная фамильярность, возможно, допустимы; эта же раскованность, свидетельствующая об интимной доверительности (конечно, при соответствующей интонации!), чувствуется и в обращении взрослых к детям в этой форме. Хотя, безусловно, рекомендовать ее к употреблению не следует.

Вспомним, когда вышел на экран фильм «Друг мой Колька», реакция многих взрослых людей на такое название была отрицательной, о чем свидетельствовали протестующие письма зрителей. Но разве авторы фильма хотели обидеть или принизить героя? Конечно, нет. Лев Васильевич Успенский, отвечая на письма, как раз и подчеркивал, что, кроме грубоватой фамильярности, такое имя может нести оттенок интимной доверительности. Среди названий фильмов находим и такое: «Гражданин Лешка». Ясно, что и это с тем же тональным оттенком. Впрочем, есть ласкательные имена с суффиксом *-к(а)*, такие, как *Дениска*, *Андрейка* и др. Они образованы чаще от имен, не имеющих сокращенной формы.

У Л.Н. Толстого в повести «Казачья» встречаем названия взрослых уважаемых людей такой формой имени: *дед Ерошка*, *Лукашка*, *Назарка*. Видимо, писатель отразил местную, принятую в то время в казачьей среде норму. Интересно, что в некоторых южнославянских странах — в Болгарии, Югославии, а также в Словакии — имя на *-ка* является положительно окрашенным, а в Болгарии — и полной паспортной формой. *Стефка*, *Василка*,

*Иванка* — это вполне официальные имена. При наших растущих международных связях такие сведения могут оказаться полезными.

Особенно интересной, национально специфичной формой именованя знакомого человека и обращения к нему является русское имя и отчество. Насколько удобно для русского обращаться к взрослому человеку, с которым он познакомился, по имени-отчеству, показывает следующий пример общения русского и иностранца (на русском языке):

«— Скажите, мистер Вагнер, — начал я, но он меня прервал:

— Меня зовут Дэн. Или Даня.

— Это уж очень по-американски: Айк, Джек... Как звали вашего отца!

— Оскаром.

— Так вот. Даниил Оскарович... Можно мне вас так называть?

— Пожалуйста, мне это будет только приятно. Что вы хотели спросить?» (*А. Крон. Бессонница*).

Жители национальных республик нашей страны также охотно (и кажется, без особых затруднений) принимают отчества, общаясь с русскими. Корреспонденты «Литературной газеты», например, в своих интервью обращаются: *Чингиз Торекулович* (к писателю Айтматову), *Булат Шалвович* (к поэту Окуджаве), *Таир Теймурович* (к художнику Салахову), *Абел Гезевич* (к академику Аганбегяну). Примеров подобных множество, и такие имена-отчества воспринимаются как нечто само собой разумеющееся. А ведь в национальном языке этих людей не существует отчества (или оно имеет другую форму и функцию, как, например, *Ахмед оглы* — «сын Ахмеда»). Вот интересный текст из романа Ч. Айтматова «И дольше века длится день». Речь идет о Сабитжане, который живет в городе и хвастает своим высоким служебным положением. «А Длинный Эдильбай рассказывал — попал он как-то к нему на службу. Только и бегаёт, говорит, наш Сабитжан от телефона к дверям кабинета в приемной, только успеваёт: «Слушаюсь, Альжапар Кахарманович! Есть, Альжапар Кахарманович! Сию минуту, Альжапар Кахарманович!» А тот, говорит, сидит там в кабинете и кнопками погоняет». Можно сделать вывод: в условиях двуязычия национально специфичная для русских форма имени-отчества становится привычной и для жителей союзных республик.

Отчество, образованное от имени отца при помощи суффиксов *-ович* (*Петрович*), *-евич* (*Николаевич*), *-ич* (*Ильич*) для мужчин и *-овна* (*Петровна*), *-евна* (*Николаевна*), *-ична* (*Ильична*), *-ичична* (*Никитична, Ильичична*) для женщин, как известно, появляется у ребенка при рождении (даже раньше имени),

однако в употребление входит значительно позже, по достижении человеком социальной зрелости, скорее всего при начале самостоятельной работы.

Была, например, в школе девочка Таня, закончив институт, стала учительницей: «Все получается, как задумала: возвращаюсь в свой район. Страшновато, если в свою школу попаду. Меня там еще как Таню помнят, примут ли Татьяной Тимофеевной?» *(Из газеты)*.

Неуважаемый взрослый может и не удостоиться имени-отчества, как в примере:

«— Это какой Гандрюшкин. Василь Захарович? — уточняю я.

— Не-ет... Этого Михаилом Евлентьевичем, а ребята так просто Мишкой зовут. И до самой смерти Мишкой останется, потому что труха — не человек» *(В. Караханов. Обязательно встретимся)*.

Имя-отчество, следовательно, уважительная официальная форма называния и обращения. Хорошо знакомые люди, переходя от официального общения к неофициальному, дружескому пользуются именами. Таким образом, переключение тональности общения обеспечивается и такими средствами, как обращение по имени или по имени-отчеству.

Как-то журнал «Работница» опубликовал письмо с вопросом, правы ли молодые работницы, пришедшие на фабрику и влившиеся в коллектив хорошо знакомых женщин, уже немолодых, но в силу дружеских отношений обращающихся друг к другу по имени, — правы ли новички, также начавшие называть этих женщин по имени? Конечно, не правы. Ведь имя-отчество указывает на уважение младшего к старшему, на уважение к малознакомому. Поэтому в приведенной ситуации возможно только обращение по имени-отчеству.

На эту же тему и заметка в газете под заголовком: «Люба или Любовь Андреевна?». Приведем текст полностью, потому что над ним стоит поразмышлять: «Мысль написать это письмо пришла мне на скверике, где мы, бабушки, прогуливаем своих внуков. Там я встречаю многих работниц нашей фабрики (дом наш ведомственный) и постоянно слышу, как солидные, пожилые женщины, да и попросту бабушки зовут друг друга, как девчонки: Люба, Шура и т.д. Эта традиция тянется, конечно, с производства. Ткачиха пришла, например, на фабрику 40 лет назад Любой, так Любой и осталась. Причем не только сверстницы зовут ее коротким именем, но и молодой мастер, и ученицы, проходящие практику. Теплота и непосредственность отношений здесь, по-моему, не главное. Вижу здесь неуважение к личности. И это тревожно.

Когда я пришла после института на завод (было это в Ры-

бинске, перед войной), там все величали друг друга по имени-отчеству, независимо от возраста. Мне было тогда 23 года, и сначала показалось это странным, а потом иначе и представить себе не могла. Должен быть свой рабочий этикет! Он обязывает ко многому. Сами посудите: «Любу» можно и обругать, а «Любовь Андреевну» уже неловко. Да и сама она, когда ее величают полным именем, совсем по-другому себя и чувствует, и держит».

Интересное письмо! Мы с вами, дорогой читатель, в основном можем полностью согласиться с автором, но кое-что нужно и уточнить. В обстановке непроезженного, неофициального общения, на сквере, бабушки-сверстницы, познакомившиеся когда-то девочками, вполне могут называть друг друга по имени. В какие-то моменты они даже, наверное, говорят друг другу *девочки!* Другое дело в обстановке, когда вступают в силу отношения «старший — младший» (по возрасту, положению), о чем мы уже достаточно говорили. Как видим, так хорошо знакомое и привычное имя-отчество требует соблюдения правил употребления: к уважаемому, старшему, начальнику.

Впрочем, из всякого правила есть исключения. Так, можно встретить шутивно-ироническое имя-отчество применительно к маленькому ребенку (например, у врача или в гостях): «А в понедельник утром гляжу: вторая койка, что пустовала в моей палате целую неделю, занята. Лежит на ней мальчик лет семи. Лежит себе и помалкивает. «Звать-то тебя как?» — спрашиваю. «Митей». — «А по батюшке?» — «Иванович». — «Пойдем тогда завтракать, Дмитрий Иванович». — «Идемте», — говорит» (*Из журнала*).

Подобное обращение уместно, конечно, по отношению именно к маленьким детям. Взрослея, они могут чувствовать иронию.

А в книге А. Барто «Найти человека» есть такой эпизод. Во время Великой Отечественной войны Агния Львовна вместе с писателем Павлом Петровичем Бажовым посетила один из уральских заводов, где тогда работали только женщины, старики да дети. Барто пишет: «Я удивилась, когда Павел Петрович без тени улыбки назвал паренька лет тринадцати Алексеем Ивановичем. Оказалось, что Павел Петрович, узнав о мальчике, перевыполнившем норму, стал величать его по отчеству». Таким образом мальчику было выражено особое уважение, признание его «взрослости».

А вот и свидетельство В.П. Катаева: «Детям войны рано пришлось повзрослеть. Девятилетние наравне со взрослыми дежурили на крышах домов, предотвращая пожары, рыли окопы, растили хлеб, заменяли у заводского станка ушедших

на фронт отцов и братьев. Их, едва переступивших черту детства, шагнувших в отрочество, часто называли не шутя по имени-отчеству. И, поверьте мне, было за что так уважительно называть этих девчонок и мальчишек»<sup>1</sup>.

Теперь наблюдения самого последнего времени. Сейчас нередко так называемые телемосты. Журналист, ведущий программу, скажем, из США, называет нашего ведущего по имени (предположим, что по имени-отчеству ему трудно, да и равенство необходимо соблюсти: ведь и он, например, Майкл). И вот наш седовласый Леонид Золотаревский перед многомиллионной аудиторией с помощью переводчика так и ходит в Леонидах. В этой ситуации вроде бы и естественно, но манеру эту перенимают журналисты, переносят этот способ неофициального общения на другие передачи (о чем, кстати, говорила недавно по радио Т.Г. Винокур).

Или в утренней телепередаче «120 минут» немолодому спортивному обозревателю Г. Суркову говорят: *Георгий, вы готовы выйти в эфир?* Посмотрим, куда поведет нас эта тенденция.

Встречается у русских обращение только по отчеству: *Егоровна, Василь(ев)ич* — главным образом среди пожилых людей, чаще жителей деревни: «Председатель решил, была не была, вприсядку. Раскинул руки, отставил ногу, потом другую — пошел вокруг бригадириши. А та старалась, отбивала четку, передергивала плечами.

— Хватит, Сидоровна! Уморила ты меня!

— Ничего, Иваныч, хоть молодость вспомним!» (*Е. Сорокин. Продолжение подвига*).

Отчество как самостоятельная форма обращения обладает сложной двойной (и как будто бы противоречивой) характеристикой: в нем есть оттенок одновременно и уважительности, и фамильярности. Эта двойная специфика становится понятной, если мы припомним, что в ситуации, когда употребляется обращение (и вообще любое выражение речевого этикета), действуют двое: адресант (говорящий) и адресат. Сниженный, фамильярный оттенок обращения-отчества исходит от адресанта — носителя просторечия, а оттенок уважительности принадлежит адресату, направляется ему. Видимо, поэтому такое обращение возможно со стороны пожилого крестьянина, рабочего и к сравнительно молодому человеку, уважаемому специалисту. Так, пожилые рабочие на одном из нефтепромыслов называли своего 28-летнего начальника, инженера, *Михалыч*.

---

<sup>1</sup>Комсомольская правда. 1985. 1 сентября.

Еще пример (пожилой колхозник обращается к молодому агроному):

«— Гляди, Акимыч, Петька бегом к нам побежал... Что за оказия?»

Действительно, Петька торопливо бежит, придерживая одной рукой зайца. Вот он уже близко и на бегу кричит:

— Дедушка! Владимир Акимович! Там... Там два дерева... срублены... большие!» (Г. Троепольский. *Гришка Хват*);

«Устроился я прекрасно, в каюте под рубкой, по левому борту, хозяином который был сероглазый Щербина, — которого все звали Афанасьичем, хоть и был он молод, лет двадцать пять, наверно» (Ю. Казаков. *Долгие крики*).

В последнее время учащаются случаи обращения по отчеству со стороны подростков к своему наставнику, к спортивному тренеру, далеко еще не пожилому, а часто и молодому, с оттенком большого уважения и любви, например: «Мне сказали, что основных спортсменов сегодня нет и что передо мной новички (признаться, сам бы не догадался: ездят ребята лихо). К нам подошел один из них, ведя мотоцикл «на поводу», и с досадой сообщил: «Палыч, опять сцепление полетело». И Палыч, так называют Сашу воспитанники, начал разбираться со своенравным механизмом» (Из газеты).

Иные отношения собеседников обнаруживает обращение, построенное по модели: *тетя (дядя) + имя* (если тетя и дядя — не родственники). Адресант в этом случае может оказаться любым по признакам возраста, образованности и т.д. Адресат — человек, преимущественно пожилой, занимающийся несложным трудом вспомогательного характера: нянечка в школе или больнице, уборщица, сторож и т.п., а также пожилой мастеровой.

Несколько примеров такого употребления: «Он подошел к столу, где сидел мужчина.

— Мне нужно видеть Астафьеву.

— Она на втором этаже, — сказал вахтер. — Тетя Катя! — крикнул он поднимавшейся по лестнице пожилой женщине. — Передайте Елене Александровне, что к ней пришли...» (Г. Бокарев, Ю. Карасик. *Самый жаркий месяц*);

«Уже несколько лет Алексей Герасимович на пенсии.

— Расставаться с шорным делом не собираетесь? — спросил я.

— Да как же расстаться!.. Здесь я с людьми. Куда ни пойду, все мне: «Здравствуйте, дядя Леша!» Когда тебя приветствуют, то и работать хочется» (Из журнала).

Такое обращение — ласковое и доверительное — возможно только тогда, когда адресат охотно его принимает. В противном случае следует пользоваться именем-отчеством. В газете была опубликована заметка под названием «Отчество тети Кати».



Десятиклассница из Москвы рассказывает о школьной нянечке, работающей 23 года и знающей все о каждом ученике.

«Маленькая старушка держит за рукав пальто мужчину, изумленно взирающего сверху вниз. Наверное, чей-то отец. Пришел на родительское, жаждет узнать средний показатель успеваемости своего ребенка и квалифицированное мнение классного руководителя. А тут странность...

— Вот я и говорю, девочка у вас хорошая, уважительная девочка. И скажет всегда «здравствуйте, тетя Катя», и коли веник возьмет, так на место положит. А что с математикой у нее не ладится, так ведь зато по биологии хорошо идет...»

Заметка кончается так: «А отчество ее мы все-таки узнали!.. Екатерина (Бахрият) Шакуровна Сулейманова. Школьная нянечка».

Есть у нас еще сугубо официальное обращение *товарищ* + фамилия (*товарищ Петров*, *товарищ Скворцова*), существенно ограниченное в употреблении у русских в сравнении с подобной формулой в других языках. Оно типично в официальном общении партийных и профсоюзных работников, в среде военных, милиционеров, как в примере: «Он увидел на лестничной площадке фигуру милицейского шофера Лукова. Тот, по солдатской привычке, шелкнул каблуками и вежливо козырнул:

— Вы готовы, Сергей Петрович? Здравствуйте. Машина внизу.

— Здравствуйте, товарищ Луков. Заходите, пожалуйста.

— Спасибо, я у машины подожду» (В. Морозов. *Ночное происшествие*).

Несколько утрированное официальное общение двух должностных лиц приводится в следующем тексте: «Зорин живо представляет этот полный взаимных любезностей диалог: «Пригласите к телефону товарища Голубева». — «Товарищ Голубев?» — «Так точно, товарищ Голубев, а это кто, товарищ Воробьев?» (В. Белов. *Воспитание по доктору Споку*).

Литературная норма предусматривает в нашем обиходе, как ясно из сказанного, две формы официального уважительного обращения (с разной, разумеется, степенью официальности) — имя-отчество и *товарищ* + фамилия.

Наконец, существует обращение только по фамилии. Оно широко употребляется в школе, в учебных заведениях, видимо, под влиянием алфавитного списка и частой переклички. Вот пример из газеты (разговор учителя с учеником):

«— Толя! — позвала я.

— Я вас слушаю очень внимательно.

— Вот что, Серов! Ты сейчас же раскланиваешься с друзьями и едешь в интернат!».

Обращение по фамилии встречается и среди взрослых — коллег, иногда мужа и жены; шутливо-ироническое и связанное главным образом с *ты*-формами общения, оно имеет сниженный, несколько фамильярный оттенок: «— Ты сумасшедший, Сапожников, — сказал Глеб» (*М. Анчаров. Самшитовый лес*). Именно поэтому такое обращение оказывается недостаточно уважительным со стороны начальника к подчиненному (если здесь нет отношений друзей или учителя и ученика, например старого мастера и молодого рабочего), особенно в официальной обстановке, и его следует избегать, заменяя в одних случаях именем-отчеством, в других случаях формулой *товарищ* + фамилия.

Для большей убедительности — еще два примера. Вот общение начальника и подчиненной:

«— Вызывали, Иван Иванович?

— Вызывал, Петрова, давно вызывал» (*Из газеты*).

А здесь дружеская доверительность командира к подчиненному:

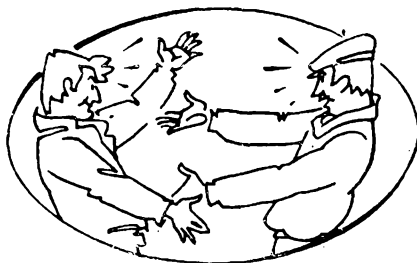
«— Путинцев? — взглядываясь в полутьму, спросил он. И голос у него был какой-то далекий, надтреснутый, хриловатый.

— Так точно, товарищ комдив, — ответил Андрей, решая, что здесь положено ему все же держать себя по уставу. Он сделал твердых три шага вперед, чуть щелкнул каблуками и остановился по стойке «мирно».

— Не надо, Путинцев, докладывать, — Зыбин отодвинул бумаги, лежащие перед ним. — Садись и рассказывай по-человечески, что привело тебя ко мне из Светлогорска» (*С. Сартаков. Жить только так*). Стало быть, и такая простая форма обращения не однозначна!

Как видим, при обращении к знакомому мы выбираем такое языковое средство, которое в наибольшей степени соответствует потребностям общения в данный момент в связи с признаками как говорящего, так и его собеседника, в зависимости от характера их взаимоотношений и официальности ~ не-официальности обстановки.

Обращаясь к своим знакомым, друзьям, родственникам, сослуживцам, прохожим, мы как бы играем на сложном музыкальном инструменте. Мы включаем тот или иной регистр общения, выбираем ту или иную тональность в многообразных условиях сложных речевых взаимодействий. И все это богатство нюансов обеспечивают разнообразные обращения, формы изменяющегося русского имени и варианты имен, среди них и такие неповторимые, как имя-отчество. Поистине неисчерпаемы богатства русского языка!



Мы всегда распознаем человека, который хочет к нам обратиться, — распознаем по его позе, которую можно назвать позой адресации, по выражению «вопрошающих» глаз, некоторым движениям рук... Все эти сигналы поданы нам несловесно (невербально), но мы их хорошо понимаем и сами принимаем позу слушателя — замедляем движение, приостанавливаемся, если куда-то шли, на лице у нас выражение внимания, готовность принять вопрос или просьбу другого. Ясно, что непосредственное контактное общение совершается не только с помощью речи, но и с помощью невербальных средств коммуникации — жестов, мимики, голосовых, интонационных модуляций речи и т.д.

Невербальные средства и речевой этикет связаны теснейшим образом. И там, и здесь передается богатая гамма социальной информации о партнерах по общению: кто-то кому-то может бросить небрежно *Привет!* и лишь кивнуть головой, а для какого-то адресата это совершенно неприемлемо, для него требуется полное произношение *Здравствуйте!* (не *Здрась!*), улыбка и почтительный поклон... Каждый из нас вместо словесного приветствия или прощания может только пожать собеседнику руку. А может, если он мужчина, приподнять головной убор. Наконец, когда мы просто киваем знакомому, то это значит, что он равный, а не вышестоящий.

Древний обряд рукопожатия демонстрировал партнеру, что к нему обращается человек без оружия в руке (в правой, наиболее «рабочей» и сильной!). И сегодня мы говорим малышу: *Поздоровайся правой ручкой!* Принято, что мужчина для рукопожатия снимает перчатку, если дело происходит зимой, на улице. Происхождение этого жеста то же — показать, что рука безоружна. Мужчина приподнял шляпу или снял шапку, войдя в помещение. Что в этом за смысл? Сейчас — знак вежливости, а раньше мужчина снимал шлем и обнажал голову в знак доверия к собеседнику, хозяину дома.

Вы заметили, что обычай, ритуал не предусматривает таких жестов для женщины? Исторически это понятно: женщины не носили оружия и не надевали шлемов. А вот поклон свойствен и женщинам — это знак смирения.

Видный психолог В. Зинченко говорит следующее: «Главное в человеческом общении — это понимание смысла, который нередко находится не в тексте, то есть не в значениях, а в подтексте. В человеческом общении мы к этому привыкли. Смысл ищется не только в словах, а в поступках, выражении лица, в оговорках, обмолвках, в произвольной позе и жестах»<sup>1</sup>.

Изучением невербальной коммуникации занимаются специалисты разных областей знания: философы, психологи, социологи, лингвисты (социолингвисты, психолингвисты, специалисты по разговорной речи), наконец, те, кто преподает иностранные языки, в том числе русский язык как иностранный. Ведь если не научить невербальной системе в изучаемом языке, то говорящий, например, будет «исполнять» жесты, свойственные родной культуре, вплоть до того, что болгарин при русском слове *нет* начнет кивать головой вверх-вниз, а при слове *да* — из стороны в сторону! В книге Е.М. Верещагина и В.Г. Костомарова «Язык и культура» целая глава посвящена невербальным, или «немым», языкам. В этой книге жестово-мимические коммуникативные знаки описываются с точки зрения методики преподавания русского языка иностранцам, которые должны изучать жестовый язык наряду со словесным. Иначе, не зная национальных особенностей жестов, можно попасть в положение, которое описано авторами: «Стажер курсов русского языка из Швеции хотел доехать на попутной машине из Абрамцева <...> в Москву и встал на обочине шоссе, подняв вверх большой палец сложенной в кулак руки. Если в странах Западной Европы этим жестом просят подвести, то в русской культуре этот жест означает одобрение, поэтому шоферы с удивлением поглядывали на чудака и проезжали мимо»<sup>2</sup>. О национальной специфике жестов мы поговорим позже, а сейчас немного о классификации этих средств<sup>3</sup>.

Итак, попробуем расклассифицировать все обилие телодвижений, взглядов, поз и т.д. Прежде всего различают движения

<sup>1</sup> Знание — сила. 1988. № 2.

<sup>2</sup> *Верещагин Е.М., Костомаров В.Г. Язык и культура: Лингвострановедение в преподавании русского языка как иностранного.* М., 1973. С. 27.

<sup>3</sup> Коснемся лишь самых общих вопросов, а тем, кто серьезно интересуется проблемой, порекомендуем еще две книги: *Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации.* М., 1980; *Русская разговорная речь: Фонетика, морфология, лексика, жест.* М., 1983 и др.

чисто физиологические и движения коммуникативно значимые. Вот человек почесал в затылке, потому что чешется — это только физиология. Но вот он почесал в затылке в знак озадаченности, досады — это уже передача информации, жест «говорящий». Можно потереть лоб, чтобы снять головную боль, а можно — в знак припоминания чего-либо; можно приподнять плечи, пошевелив ими, когда они устали, а можно пожать плечами, «сказав» этим: *не знаю*; можно развести руками на физкультурных занятиях, а можно развести руками, «сказав»: *ничем не могу помочь; ничего не поделаешь*, и т.д. Здесь же выделим произвольные реакции организма на какие-то раздражения как симптомы состояний, которые могут принимать на себя долю выражения эмоций, которые «прочитывает» собеседник: мы краснеем от стыда и бледнеем от гнева, и это в некоторых случаях служит для собеседника учитываемым в общении сигналом. Коммуникативных жестов очень много! Мы грозим пальцем и подзываем кого-то кистью руки, прижимаем руку к сердцу и указываем на себя (пальцем в грудь), мужчина целует руку женщине в знак приветствия, кто-то машет рукой, прощаясь... Общение буквально пронизано жестами. Жесты бывают: простые, состоящие из одного движения (например, поднять руку в аудитории, выразив этим желание сказать); составные — несколько однородных движений (как аплодисменты, например); сложные — несколько неоднородных движений (например, сплюнуть через левое плечо). Жесты различают по направленности на себя или на другого, а также взаимные (как рукопожатие). Жесты классифицируют и с точки зрения того, какая часть тела участвует в их исполнении: палец, рука, нога, голова и т.д.

Надо иметь в виду, что типизированные коммуникативные жесты, мимические движения названы в языке, отложились в виде своеобразной фразеологии, которую изучают под наименованием «соматические речения» (сома по-гречески — *тело*). В самом деле, читая художественное произведение, мы постоянно сталкиваемся с авторским описанием невербальной коммуникации персонажей, но именно с описанием. Писатель дает словесную картину: *он приподнял брови* (и мы понимаем, что удивился), *она махнула рукой на это* (смирилась с безнадежностью усилий), *она прищурилась* (и мы распознаем долю недоверчивости), *он хлопнул себя по лбу* (и мы «читаем»: понял, нашел, вспомнил). Этим буквально переполнены литературные произведения! И персонажи встают перед нами как живые, во всем богатстве не только речевых, но и жестово-мимических проявлений. А в практике преподавания русского языка иностранцам актуальна такая исследовательская проблема: выбрать существующие в русском языке подобные речения и дать им

словарные толкования, потому что ведь при чтении художественного текста на иностранном языке человек нередко затрудняется в понимании названных автором жестов. Так же актуально и составление словаря собственно жестов и мимики с описанием их специфического исполнения.

Различают жест как динамичное движение какой-либо части тела (руки, ноги, головы и т.д.) и позу как статичный, относительно длительный, как бы застывший жест. Вспомним финальную сцену в «Ревизоре» Н.В. Гоголя – поза изумления, притом массовая.

Различают также мимику как динамичное движение мышц лица и выражение лица как застывшую мимику. С помощью мимики передается вся палитра человеческих эмоций. Недаром психологи уделяют такое внимание изучению мимики как способа выразить эмоциональное отношение. Вот одно из свидетельств, описывающих эксперимент, проведенный на психологическом факультете МГУ: «Мимика и взгляды передают множество оттенков во взаимоотношениях. Не случайно мы пристально вглядываемся в лицо собеседника: невольно ищем подтверждения словам. Мимика безотчетнее, а потому достовернее.

Обычно мимика и слово живут вместе, дополняя друг друга или вступая в противоречие. Когда же в душе человека возникают переживания необычные, трудно передаваемые словами, или чувства страстные, открытое проявление которых ограничено нормами культуры, когда в человеческих отношениях возникает конфликт и позиция, облеченная в слово, может обострить отношения или разрушить их, – люди нередко отказываются от языка слов. Они изъясняются мимикой и взглядом, интуитивно чувствуя, что в критических ситуациях жизни этот безмолвный язык – более тактичное средство общения, более тонкий регулятор отношений, чем речь»<sup>1</sup>.

А это не менее красноречивое утверждение о значимости невербальных, в частности мимических, средств в общении приводит журнал «Знание – сила»: «В недавно вышедшей книге французского психолога Франсуа Сюлже «Правда о жестах» есть ряд интересных выводов. Оказывается, при разговоре люди придают словам лишь 7 % значимости, интонации – 38 %, а мимике и жестам – 55 %. Всего один жест может полностью изменить смысл произнесенных слов». Об интонации мы еще скажем, а сейчас обратим внимание на бесконечное обилие мимических знаков. Смотрите, как можно их перечислить, назвать: он скри-

---

<sup>1</sup> Знание – сила. 1987. № 8.

вился, округлил глаза, вытаращил глаза, скорчил рожу, расцвел улыбкой, уголки губ опустились (приподнялись), вздернул (задрал) нос, надулся, удивленно приподнял бровь, недоверчиво усмехнулся — и так почти до бесконечности! Ну конечное их число, несомненно, есть, но все же очень подвижно, очень выразительно наше лицо!

Особого внимания заслуживает взгляд, «язык глаз». Собственно, глазами можно выразить любое чувство: радость, печаль, гнев, восторг, любовь, ненависть, презрение, сомнение, доверие и мн. др. Вот что рассказывают ученые: «Оказалось, что взгляд выполняет при беседе функции синхронизации. Говорящий обычно меньше смотрит на партнера, чем слушающий. Считают, что это дает ему возможность больше концентрироваться на содержании своих высказываний, не отвлекаясь. Но примерно за секунду до окончания длинной фразы или нескольких логически связанных фраз говорящий взглядывает прямо в лицо слушателю, как бы давая сигнал: я кончаю, теперь ваша очередь. Партнер, берущий слово, в свою очередь, отводит глаза.

Слушающий выражает взглядом внимание и одобрение либо несогласие. По глазам можно понять эмоциональное состояние человека. Финский психолог Т. Нумменмаа предьявлял разным людям полоски, вырезанные из фотографий актеров, которых просили выразить мимикой ту или иную эмоцию. На полосках были видны только глаза. Процент правильных ответов был выше, чем допускала бы случайная отгадка. Очевидно, в передаче эмоций играет роль и вся область лица вокруг глаз.

М. Арджайл и его сотрудники показали, что взгляды помогают поддерживать при разговоре контакт. Взглядом как бы компенсируется действие факторов, разделяющих собеседников. Например, если попросить беседующих сесть по разным сторонам широкого стола, окажется, что они чаще смотрят друг на друга, чем когда они беседуют сидя за узким столом. В данном случае увеличение расстояния между партнерами компенсируется увеличением частоты взглядов»<sup>1</sup>. Как видим, в пространной этой цитате определены коммуникативные позиции говорящего и слушающего и невербальный язык предстает подлинным средством общения! А далее нам рассказывают, что на вышестоящего (по статусу, роли) смотрят чаще, нижестоящего менее удостаивают взглядом, отсутствием взгляда можно вообще игнорировать партнера. Положительные эмоции, оказывается, сопровождаются возрастанием количества взглядов, а отрицательные — снижением их количества. И все это обладает

---

<sup>1</sup> Наука и жизнь. 1984. № 1.

чрезвычайно яркой национальной спецификой. Нас удивило, что студенты из Мали, например, обучающиеся в Советском Союзе, не смотрят в глаза преподавателю. Оказывается, невежливо, неприлично смотреть в глаза старшему. Один из малийских студентов, став аспирантом и разрабатывая тему о национальных особенностях русских обращений в сравнении с обращениями в его родном языке, стал открыто, прямо смотреть в глаза русским собеседникам. Я спросила его об этой особенности. И он ответил, что, занимаясь речевым этикетом, специально приучал себя и к русскому невербальному языку, причем навык смотреть в глаза старшему по положению и возрасту собеседнику дался ему особенно трудно! В некоторых же странах (и их немалое число) взгляд в глаза женщины рассматривается как навязчивость, приставание.

Ясно, что и индивидуальные особенности человека накладывают отпечаток на его взгляд, на всю его жестикуляцию и мимику. Бывает взгляд бегающий, взгляд липкий, взгляд преимущественно в сторону, бывает взгляд открытый («его всегда выдают глаза»), но индивидуальные черты в данном случае вне поля нашего зрения.

И еще одно мимическое движение особенно высоко ценится в общении. Это улыбка. Улыбка, как и вежливость, существует только для другого, никакой «самоценностью» она не обладает, а, посланная собеседнику, имеет поистине магическую силу. Послушаем В. Солоухина: «А ведь у людей в распоряжении есть еще и улыбка. Посмотрите, почти все у человека предназначено для самого себя: глаза — смотреть, ноги — ходить, рот — поглощать пищу, — все нужно самому себе, кроме улыбки. Улыбка самому себе не нужна. Если бы не зеркала, вы ее никогда бы даже и не увидели. Улыбка предназначена другим людям, чтобы им с вами было хорошо, радостно и легко. Это ужасно, если за десять дней тебе никто не улыбнулся и ты никому не улыбнулся. Душа зябнет и каменеет» (*В. Солоухин. C'est bien dommage...*). Улыбка (не саркастическая!) немислима рядом с грубостью, недоброжелательством, улыбка — как бы личностное выражение вежливости и заинтересованности, поэтому психологи, педагоги, писатели призывают нас использовать улыбку и в воспитании младенца: «Улыбаясь грудничку, вы приучаете завтрашнего Человека к доброжелательности, к человеколюбию. Раздраженный тон, грубые выражения, недоброжелательность, вполне вероятно, хотя и совершенно бессознательно, воспитывают завтрашнего человека в «силовом поле отрицательного знака» — это из статьи А. Маркуши «Ты и я... начинается семья»<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Наука и жизнь. 1981. № 12.



Продолжая эту мысль, можно сказать, что улыбка создает «силовое поле положительного знака»! Известный писатель, драматург, сценарист Тонино Гуэрра в беседе с Чингизом Айтматовым отметил угрюмость, неулыбчивость наших шоферов такси, работников гостиниц... Он сказал, в частности: «Одно слово мне хотелось всюду видеть, в магазинах, в учреждениях: «Улыбайтесь!» Нельзя любить и все время говорить «нет». А эти виды деятельности зиждятся на общении с людьми и, стало быть, на улыбке. Такой простой, естественный, неприхотливый способ общения — улыбка. Мы призываем к миру, развешиваем плакаты, лозунги: «Да здравствует мир!», «Миру — мир!», а улыбка — это то, что приводит к миру, поэтому — улыбайтесь»<sup>1</sup>. Вот, оказывается, какие выводы! Ну, а медики говорят к тому же, что улыбаться полезно для здоровья. Понаблюдаем за собой: часто ли мы улыбаемся, написано ли на нашем лице добросердечие? Даже если это только форма, только привычка — все же это лучше, чем привычно угрюмое, злое выражение лица. Вот что пишет Ю. Нагибин о простой привычке к внешнему доброжелательству у американцев: «В американцах много привлекательного. Они гостеприимны и широки, хотя, разумеется, в семье не без урода: я видел профессора, который приходил в гости с бутылкой водки, настоящей на стручках красного перца, щедро всех потчевал, а остаток уносил домой; они откровенны, искренни, отзывчивы, очень обязательны и точны. Имать дело с американцами приятно: они не заставят ждать, любое обещание выполнят, но требуют такой же четкости от партнеров. При всем том американцы эгоцентричны и неприметливы к окружающим. Чужая душевная жизнь их мало интересует. И потому не стоит переоценивать сердечность американцев при знакомстве и случайных встречах: восторженные крики, улыбки от уха до уха, похлопывание по плечу, можно подумать, что человек жить без тебя не может, а весь этот внешний энтузиазм сиюминутен, он не имеет ни корней, ни будущего. Впрочем, когда ты это знаешь и соответственно относишься, американская повадка кажется довольно милой. Разве лучше холод, сухость, равнодушные? Что ни говори, а при поверхностном общении форма много значит» (Ю. Нагибин. *Наука дальних странствий*). А ведь в магазинах, такси, транспорте, просто на улице наше общение именно поверхностно, быстротечно, формально, но как же важна здесь вежливая форма! После такого отступления об улыбке вернемся к другим невербальным коммуникативным средствам.

Раньше уже мелькало упоминание об интонации как о важ-

---

<sup>1</sup> Литературная газета. 1988. 1 января.

ном средстве общения. Известный советский лингвист А.М. Пешковский писал о связи эмоций и интонации: «...выражение эмоциональной стороны речи... основная и, надо думать, исконная функция (интонации. — Н.Ф.). В то время как в значениях собственно звуковой стороны речи эмоциональная сторона почти не отражается, значения интонационной стороны на  $\frac{9}{10}$  заполнены ею. Стоит только вспомнить обилие восклицательных высказываний в нашей повседневной речи и их интонационное, особенно тембровое (а тембр, конечно, тоже часть интонации) многообразие, чтобы признать, что чувства наши мы выражаем не столько словами, сколько интонацией»<sup>1</sup>. Интонация, тембр составляют тот фонд значимых фонаций, которым мы широко пользуемся в общении. И здесь опять-таки вся гамма чувств и весь спектр социальных и личностных отношений. В одной из газет читаем: «В самом деле, печаль, радость, фальшь, триумф — сотни нюансов настроения и внутреннего состояния собеседника распознаем мы безотчетно, не успев вдуматься в смысл. Интонации универсальны. И даже когда человек молчит, его эмоциональное состояние сказывается на электрической активности мышц речевого аппарата». И опять-таки упомянем специфический текст художественного произведения. Как часто писатель помечает именно голосовое, фонационное сопровождение произносимых персонажами высказываний: сказал он — мягко, вкрадчиво, грубо, вызывающе, с улыбкой, сквозь зубы, радушно, приветливо, угрюмо, злобно и мн. др.! И по тому, как слово «прозвучало» в художественном тексте, мы распознаем чувства, отношения персонажей. Как в этом примере: «Прыгая с бревна на бревно, начальник рейда Максим Ковалев пробирается на баржу. Цель у него единственная — поздороваться с Емельяном Кузьменко, то есть сказать ему: «Добрый день, Емельян», — и вернуться обратно. Максиму нужно сделать это потому, что Емельян до сих пор зол на Максима — разговаривает сквозь зубы, смотрит на инженера как на врага.

— Добрый день, Емельян! — подойдя вплотную, здоровается Максим.

— Добрый день! — сквозь зубы отвечает Емельян и смотрит на Максима так, словно хочет добавить: «Гуляешь — руки в брюки. Осуществляешь руководство, командуешь. Ну, командуй, командуй — может быть, докомандуешься!»

Поздоровавшись с Емельяном, Максим сразу же, весело насвистывая, возвращается на понтон — он старательно показывает, что не заметил злую усмешку Емельяна, не понял его

<sup>1</sup> Пешковский А.М. Избранные труды. М., 1959. С. 177.

взгляда, а, наоборот, доволен тем, что поздоровался со старым другом» (В. Липатов. *Черный Яр*).

Всего одно приветствие *Добрый день!*, а как по-разному звучит. Доктор биологических наук В. Морозов рассказывает: «Говорящий человек передает слушающему информацию трех родов. Во-первых, мы узнаем, что (о чем) говорит человек. Это логическая, или семантическая, информация. Во-вторых, кто говорит, благодаря характерным индивидуальным особенностям голоса каждого человека. Наконец, как говорит, то есть с каким эмоциональным отношением.

Как правило, эмоциональный контекст речи созвучен ее логическому смыслу и значительно его усиливает. Но он независим от логического смысла речи и поэтому может даже ему противоречить. Например, фразу: «Я рад вас видеть» — можно произнести таким тоном, с таким эмоциональным оттенком в голосе, что смысл ее будет прямо противоположным»<sup>1</sup>.

Характерно, что для демонстрации высказанной мысли автор избрал выражение речевого этикета *Я рад вас видеть* потому, что, как мы с вами уже понимаем, это область единиц, способных ярко выражать личностные, межличностные отношения и чувства. И действительно, фраза: *Здравствуйте, мой дорогой!* может нести десятки оттенков. И каждый из оттенков будет выявлен особенностями интонационного, голосового выражения, а также «языком глаз», улыбкой.

Если коммуникативные жесты и мимику исследует кинесика («движение»), то положение собеседников относительно друг друга, принятое в обществе расстояние для разговора изучает проксемика. Эта область невербального общения рассказывает, какие удобные для беседы расстояния избирают партнеры, в каких позах они предпочитают размещаться в общении. «Оказывается, люди разных национальностей при разговоре совершенно произвольно располагаются от собеседника на вполне определенной дистанции: если собеседник оказывается слишком далеко, человек теряет с ним контакт, а если дистанция оказывается слишком короткой, возникает ощущение неудобства. Так, для жителей Средней и Северной Европы нормальная дистанция для разговора составляет в среднем около метра, а для южан нормальным считается меньшее расстояние. Вспомните итальянские кинофильмы, и вы убедитесь, что их темпераментные персонажи действительно беседуют, приближаясь почти вплотную друг к другу, но не снижая при этом голоса.

Поэтому, когда между собой общаются люди разных нацио-

---

<sup>1</sup> Наука и жизнь. 1980. № 10.

нальностей, могут возникать забавные недоразумения. Так, если англичанин будет разговаривать с итальянцем, то первый будет произвольно отодвигаться от второго на удобное для него расстояние, в то время как собеседник станет непрерывно наступать, тоже стремясь занять удобную позицию. Но из-за этого даже мирный, по сути дела, разговор может приобрести неожиданную окраску: у наблюдателя может создаться впечатление, будто он присутствует при бурном споре, в котором англичанин явно уступает итальянцу...

Из этого наблюдения можно сделать интересный практический вывод. Обычно, когда людей обучают тому или иному иностранному языку, то в первую очередь обращают внимание на правильное грамматическое построение фраз, на произношение. Более глубокое овладение языком связывают с изучением культуры и истории страны. Но чтобы собеседник чувствовал себя с вами легко и непринужденно, нужно еще знать, на какой дистанции от него следует держаться» (*Из журнала*). По расстоянию между собеседниками различают зону интимного общения (очень близко), зону личного общения (близко), зону нейтрально-социального общения (это подальше, обычно с незнакомыми, в официальной обстановке) и зону публичного общения (здесь говорящий на порядочном расстоянии от слушающих). И если, как в приведенном примере, итальянец стремится приближаться к англичанину (так ему просто удобно), то последний может расценить это как неуместное стремление к интимности! Где-то принято одно, где-то другое, а где-то третье...

Сесть перед японцем со скрещенными ногами или положив ногу на ногу — это проявить неуважение к нему. Американец же, садясь и кладя ноги на журнальный столик прямо перед носом собеседника, чувствует себя прекрасно. Впрочем, о национальной специфике речевого этикета и невербального общения речь впереди.

Наконец, выделяют так называемый «язык повседневного поведения», принятый в том или ином обществе обиход, опять-таки очень своеобразный в разных национальных сообществах. Так, в странах Европы чрезвычайно ценится точность прихода на деловую и неделовую встречу. А в Латинской Америке этому не придают никакого значения! И если ваш мексиканский друг опаздывает на свидание на час, это совсем не значит, что он проявляет неуважение к вам, что он невежлив. Просто таков обычай в его стране. И вообще среди латиноамериканцев принято непринужденное общение, даже с незнакомыми. «Трудно посидеть на лавочке больше трех минут и не быть втянутым в разговор. О чем угодно. Об истории, о погоде, нравах, между-

народном положении... Человек может запросто подойти на улице к другому человеку, совершенно незнакомому, и попросить выслушать, поделиться с ним радостью или печалью. Может рассказать забавную историю, и незнакомец обязательно рассмеется, хотя бы из вежливости. Могут вместе спеть популярную песню...» (*Из журнала*) — это о Кубе. А может быть и такой повседневный этикетный «язык»: «На острове Мартиника (Малые Антильские острова) женщины, как и повсюду в мире, носят головные платки. И, как повсюду, платки эти служат для защиты головы от жарких лучей солнца. Но не только. Вторая функция платков на острове — передача информации. По-особому завязанный узел — это целое сообщение, которое хорошо понимают местные жители. Если сверху из платка высовывается один кончик, то владелица головного убора свободна и ждет, что кто-нибудь предложит ей руку и сердце. Если же платок завязан так, что четыре кончика смотрят в разные стороны, то это можно истолковать следующим образом: Я уже замужем, но пригласить меня на танец никому не возбраняется» (*Из журнала*).

Таким образом, живя среди людей, мы самым образом жизни, привычками, обычаями, ритуалами постоянно «говорим» с другими. Мы стараемся, приехав в гости на Кавказ, не хвалить какую-либо вещь в доме хозяина, иначе он обязан нам ее подарить (обычай: все лучшее гостю), мы не удивляемся, когда видим там же, на Кавказе, как младшие встают при появлении старших, где бы то ни было! Мы уважаем обычаи других, исполняем свои обычаи и тем самым общаемся с представителями других культур не только с помощью языка, но и невербально.

Итак, жест и поза, мимика и выражение лица, интонация (значимая фонация), положение собеседников в пространстве относительно друг друга, «язык» повсеместного поведения — все это составляет обширную область невербальной коммуникации, такой «добавки» к языку, которая нередко выразит даже больше самого языка. Но, конечно, только в особых областях информации: при передаче эмоций, оценок, отношений, социальных правил, обычаев и ритуалов. Что же касается логической информации, передачи содержания «о состоянии дел в мире», тут с языком ничто не может сравниться.

Среди невербальных средств коммуникации более всего изучены жесты и мимика. Жесты классифицируют следующим образом. Есть жесты указательные: вместо слов *наверху*, *там*, *налево* и *под*. мы можем произвести рукой соответствующее движение. Есть жесты изобразительные, они как бы «рисуют» фрагмент ситуации. Эти жесты очень любят женщины, когда, например, описывают фасон платья: *А здесь вот так и вот так* (при этом рука именно рисует линию одежды); мы изображаем

жестом движение ножниц или пилы, изображаем руками в воздухе ту или иную картину, и все это монтируем в речь, значительно ее усиливая, придавая ей особую выразительность. Но и здесь, конечно, культура общения требует, чтобы эта выразительность не была чрезмерной, чтобы жесты не оказывались развязными. Есть жесты символические, ритуальные — это отдание чести у военных, пионерский салют, многие жесты религиозных церемоний и др. Есть жесты ритмические, которые упорядочивают речь, придают ей тактовое членение, помогают паузации и выделению особо значимых частей. Наконец, есть жесты эмоциональные, связанные с бурным проявлением чувств, с аффектами. Всплеснуть руками, схватиться за голову, грозить кулаком — все это жесты, сопутствующие сильнейшим эмоциональным переживаниям.

Жесты классифицируют и в зависимости от того, замещают ли они речь или только ее сопровождают. Так, вместо прощания или приветствия можно употребить рукопожатие (но инициатором такого жеста не должен быть младший по возрасту, положению, а также мужчина по отношению к женщине), а вот поздравление или знакомство может таким жестом лишь сопровождаться. Мы говорим: *Он, понимаешь...* и крутим пальцем у виска — этот жест, монтируемый в речь, замещает в данном случае фрагмент высказывания, но он же может и сопровождать наши словесные квалификации — *совсем сошел с ума*. Е.В. Красильникова, исследующая разговорную речь, пишет о том, что жесты включаются в речь, предшествуют речи или следуют за ней, выражают то же самое значение, усиливая его, или противоречат тому, что сообщает речь. Жесты акцентируют самое важное в речи, заполняют паузы, время поисков слова, ритмизируют речь, а также поддерживают контакт. В установлении и поддержании коммуникативного контакта жестам отводится особая роль: с их помощью поддерживается контакт внимания — мы глядим на собеседника, киваем головой, подаемся в его сторону в особо важных местах повествования; контакт понимания с помощью кивков, особых движений рук — также постоянен в беседе; контакт этический, оценочный, эмоциональный мы нередко отдаем жестам и мимике, освобождая собственно языковой канал для сообщения логического содержания. Вот, оказывается, как многообразна роль невербальных средств коммуникации!

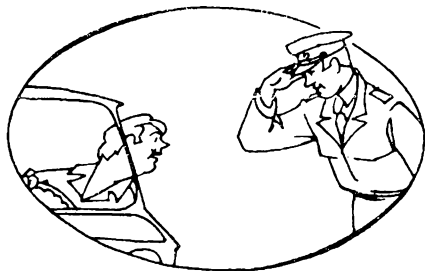
Напомним, что у жестов есть значения; некоторые из них могут быть и многозначными (жест рукопожатия в ситуации приветствия, прощания, поздравления, знакомства). Могут быть жесты в антонимичных ситуациях — рукопожатие при приветствии и прощании; могут быть для некоторых ситуаций

и синонимические ряды жестов: кивок головой, приподнимание головного убора, глубокий поклон, взмах руки, рукопожатие — при приветствии. И конечно, у жестов есть стилистическая характеристика. Каждый из нас ощущает, что вот этот жест торжественный, а этот развязный, это жест дружеский, а это официальный... Именно поэтому жест так много может сказать о говорящем, о его воспитанности, культуре, в частности — культуре поведения. Жесты, как уже ясно, избирательны и по отношению к тому или иному адресату, применительно ко всей ситуации общения. А раз так, полезно провести самонаблюдение: всегда ли наши собственные жесты соответствуют тому, что и как мы хотим выразить, не слишком ли мы размахиваем руками, форсируем голос без нужды, улыбчивы ли мы? А проведя самонаблюдение, займемся самовоспитанием, чтобы довести до автоматизма создаваемую всеми невербальными средствами благоприятную тональность собственного поведения и общения. Вот что говорят по этому поводу специалисты, психологи и социологи: «...в городе, да и вообще во всякой среде, созданной человеком, на нас неизбежно действует ливень знаковой информации. Ее несет даже выражение лиц прохожих, мелкие детали их поведения... И все же горожанин стремится хотя бы частично выйти из этого потока. Отсюда замечаемая многими неконтактность, «нелюбезность» человека на улице большого города. В городских условиях мы не можем вступить в человеческий контакт со всеми, с кем встречаемся на улицах, в магазинах, в переполненном транспорте. Чтобы сохранить психику от перегрузки знаковой информацией, горожане, жертвуя некоторой долей человечности, пытаются по возможности не замечать друг друга. Если при этом человек глубоко, на уровне автоматизма, усвоил основные правила поведения в общезжитии, навыки обыкновенной вежливости, если он всегда доброжелателен к ближнему, то ничего страшного в этом нет»<sup>1</sup>.

Если правила вежливости вошли в плоть и кровь человека, если он всегда доброжелателен! Вот в этом самая суть того, о чем мы с вами говорим. В процитированном отрывке — главным образом о прохожих, пассажирах.... Но есть профессии, где без умения взаимодействовать с людьми нельзя делать дело.

---

<sup>1</sup> Наука и жизнь. 1980. № 10.



Работа с людьми предполагает общение с ними, иначе говоря, умение общаться должно оцениваться как профессиональное качество, наряду с компетенцией в самой специальности. Педагоги, пропагандисты, комсомольские и партийные работники, начальники всех рангов и их секретари, журналисты, юристы, врачи, работники сферы обслуживания, которых и перечислить-то трудно, особенно если учесть, что индустрия обслуживания у нас в ближайшее время должна быть резко расширена... Пограничные и таможенные службы аэропортов и железных дорог, сами эти порты и дороги, кассы, наконец милиция... Спросишь молодого и немолодого: *Почему вы выбрали профессию продавца?* И услышишь нередко в ответ: *Мне нравится работать с людьми.* А потом наблюдаешь, как эта самая работа ведется... Но ведь и не учим же общению, и не спрашиваем за огрехи в общении строго, как за брак!

Между тем общение в сфере обслуживания, как уже упоминалось, быстротечное, деловое, формальное, где лишь обозначены социальные позиции: обслуживающий — клиент (продавец — покупатель и т.д.), требует особого внимания к правилам вежливости, к речевому этикету. Здесь, в сфере обслуживания, меня никто не оценивает как неповторимую, психически особую личность, и я к продавцу тоже не отношусь лично. Но сама профессия всех тех, кто работает с людьми, требует уважительного, в соответствии с нормами речевого этикета, отношения к каждому, оказавшемуся в роли клиента, пациента, пассажира, покупателя. Потому что знаки уважения или неуважения получает каждый раз все-таки конкретный человек, именно его душа радуется или огорчается, он к себе как к единственному и особенному относит грубые слова и нередко заболевает от них, и не социальная роль его страдает — роль покупателя или пассажира, — а страдает его сердце, его нервы. Кандидат медицинских наук Э. Линчевский пишет о том, что более десяти лет занимается изучением общения в сфере обслуживания. Вдумаем-



ся — медик изучает, как влияет общение в сфере обслуживания на здоровье людей! И к неутешительным выводам приходит. Это лишь некоторые из его наблюдений: «Мужчина обращается к одному из продавцов. В ответ обычное, многим знакомое: «Нет... Нет... Не знаю». Никаких попыток поддержать разговор. Секция женской обуви — картина схожая, в отделе трикотажа — то же самое.

Подобные наблюдения сделаны не только в ленинградских универмагах, да, полагаю, и не только мной. Все мы хорошо знаем: очень многие работники торговли не склонны к общению с покупателями, неохотно отвечают, не поинтересуются, зачем мы пришли. Многие попросту не умеют наладить контакт с покупателями. А от одного работника прилавка услышал такое заявление: «Спокойнее держать покупателя на дистанции. Поговоришь, проявишь к нему интерес, а он начинает просить поискать нужный товар, спрашивать, когда будет<sup>1</sup>. Вот ведь как: продавец сознательно уклоняется от общения, т.е. от выполнения элементарных профессиональных обязанностей. Да что же мы так нерасторопны! Репортаж из Китая свидетельствует: «Изменился и характер взаимоотношений продавцов с покупателями. В магазинах вас вежливо обслужат независимо от того, какой товар и на какую сумму вы берете. Хоть один грамм, хоть на один фэнь, все равно вы желанный гость магазина — таков принцип» (*Из газеты*). Мы знаем — в Китае перестраивается весь хозяйственный механизм. А это сообщение из Польши, где тоже перестройка, и она заставляет соревноваться государственный и частный сектор в сфере обслуживания: «...частник конкурирует с главками и трестами в уровне сервиса. И вполне успешно, почти всегда лидируя. Нужда заставляет лидировать. Грубый частник быстро станет нищим частником... поэтому улыбка — такая же обязательная деталь его лица, как ухо или нос.

Эта скромная (могла бы быть и острее!) конкуренция все же оказывает на государственную легкую промышленность и сферу обслуживания влияние стимулирующее и облагораживающее. Чем больше у покупателей возможностей войти в соседнюю дверь, тем изобретательней и вежливей продавец» (*Из газеты*). Мы на марше, вернее — на старте перестройки. Настанет время — насытим рынок товарами и покупатель сможет выбирать, в какую дверь войти, но если не насытим рынок профессионально грамотными кадрами, нам не уберечься от бед в общении обслуживающего персонала и клиента. Сейчас же картина такая: продавец не обращен к покупателю, он замкнут внутри сферы ма-

<sup>1</sup>Правда. 1985. 17 июня.

газина, покупателя порой не замечает. Захожу в отдел тканей. Продавец среди рабочего дня почему-то ведет инвентаризацию, до покупателя ему нет дела. При этом на лице — деловитость и чувство собственного достоинства: человек занят очень «важным». А я стою и жду. Вдруг эта женщина-продавец поворачивается ко мне спиной, перевешивается в окошко, где отрезают ткани, что-то спрашивает. И ее не задевает, что она ко мне задом (в прямом смысле!), что поза ее безобразна — меня для нее просто нет. Аналогичный случай (которых, конечно, каждый из нас может перечислить десятки) описывает М. Яковлева в газетной зарисовке: «Месяца два назад привела меня забота в комиссионный магазин тканей. Обрадовалась: в отделе приема на комиссию ни одного человека. Подошла к столу, за которым сидит немолодая приемщица. Молча жду, пока она заполняет одну за другой из внушительной стопки квитанции, не замечая мое присутствие. Проходит пять, десять минут... Робко и вежливо отваживаюсь поинтересоваться, как долго она еще будет занята. Никакой реакции не последовало.

Между тем за мной уже образовалась очередь.

— Извините, пожалуйста, вы, верно, не расслышали мой вопрос? — мягко переспрашиваю я.

И снова молчание.

— Почему же вы не считаете нужным отвечать, когда к вам обращаются? — не сдержавшись, вмешивается стоящая за мной женщина.

— Видите, я работаю. Чего задавать пустые вопросы. Пришли с делом — ждите.

Думается, сценка эта в комментариях не нуждается...»<sup>1</sup>.

При покупателях продавцы разговаривают друг с другом, обсуждают что-то свое, и не скрываясь за каким-либо «важным» делом. Покупатель же своим вопросом просто отрывает их от интересной беседы, мешая... Администратор гостиницы говорит с тобой, не поднимая головы. Ворчливый проводник вагона на просьбу принести чаю делает удивленные глаза: мол, ты что, с луны свалился?

Бывает и такое неисполнение обязанностей: «Прошу продавца: «Взвесьте, пожалуйста, килограмм яблок!» В ответ слышу: «Куда класть будем?» — «Вероятно, в пакет...». — «А где пакет возьмем?» — «Но это же магазин, у вас должны быть пакеты...» — «Мы, конечно, магазин! — заносчиво отвечает продавец. — А вы, между прочим, женщина! А что это за женщина без пакета!»

Вот и испорчено настроение» (*Из газеты*). Или так. Захожу в

<sup>1</sup> Вечерняя Москва. 1984. 27 сентября.

контору по ремонту квартир. Передо мной очень красивая, просто холеная приемщица. Она читает что-то художественное. Я здороваюсь и спрашиваю, можно ли оформить заказ. Она, не отрываясь от книги: «При наличии материалов». Я: «Скажите, пожалуйста, а каких именно материалов и притом — моих или ваших?» Она молчит, продолжает читать. Я: «Так каких же материалов, моих или ваших?» Тут она поднимает глаза, чтобы сразить меня взглядом, и говорит презрительно: «Какая же вы бестолковая!» Здесь, как видим, уже не просто нас не замечают, здесь мы присутствуем, но так надоедаем, такие мы нежеланные, что хочется и нагрубить. Наверное, нет среди нас человека, которому бы в подобной ситуации не нагрубили. Магазин «Спорт». Молодая продавщица показывает светлую куртку. И вдруг раздается крик: «Не трогайте, так смотрите! Залапали всё!» И покупатели это «съедают». Цветочный магазин накануне 8 марта. Потенциальный покупатель: «Скажите, пожалуйста, завтра будут срезанные цветы?» Продавец, взвинченно, возмущенно: «Будут, неизвестно сколько. Наряд милиции вызвали!» Безнаказанно у нас хамство. Когда же мы соберемся все вместе и дадим ему открытый бой? И почему его у нас так много именно в сфере обслуживания? Интересно мнение одного японского предпринимателя, которое приводит Ю. Черниченко в «Литературной газете»: «В Японии покупатель — король, а в СССР продавец — король». Бытует представление, что «королевский трон» работникам нашей сферы обслуживания обеспечил дефицит. Может быть, и так. Вот не будет дефицита, и тогда... Но без распространения культуры поведения, культуры общения нам не обойтись, обилие товаров не покроет духовного дефицита.

Впрочем, не везде так уж мрачно. Та же пресса дает нам положительные примеры. Заметка в газете сообщает из Кургана о новых методах работы молодых: «Талон вежливости» покупатель независимо от того, совершил он покупки или нет, отдает той из продавщиц, которая показала ему наиболее внимательной и обходительной. В конце месяца по количеству собранных талонов определяется «королева вежливости». Еще отрадный сигнал: «Замечательно, когда продавец улыбается. Любая покупка становится вдвойне приятной. И Наталья Айдашева, товаровед московского гастронома, прекрасно это понимает. И старается улыбаться покупателям не только в праздники, но и во все остальные дни» (Из газеты). И еще: «Каждое утро перед небольшим продуктовым магазином на Абрамцевской улице собираются люди. Много среди них постоянных покупателей, жителей близлежащих домов. У них обоюдное знакомство с работниками этого магазина. В восемь утра дежурная отпирает

входную дверь. Если это Тамара Васильевна Белякова, то каждый раз она улыбнется ожидающим и скажет: «Доброе утро» (*Из газеты*).

Это все примеры наших ролевых отношений продавец — покупатель. Но ведь не реже мы исполняем свои функции пассажира. Вхожу в автобус, и в глаза бросаются прикрепленные над входной дверью правила пользования этим видом транспорта. Раздел «Обязанности водителя» начинается так: «Водитель обязан быть внимательным и предупредительным с пассажирами, обеспечивать безопасность движения...» Подумать только: первое требование — быть внимательным и предупредительным. Значит, «безопасность» психическая, моральная поставлена в один уровень (и на первое место) с физической безопасностью. На практике всякое случается, но правила есть правила. И все же обиженных немало. Пассажир метро пишет такое письмо: «Машинист сообщает: «Поезд следует до станции Беляево». Думаю: это как раз мне подходит. Опираясь на палку, вхожу в вагон и сажусь (спасибо, место уступили). И вдруг у станции Новые Черемушки тот же голос произносит бесстрастной скороговоркой: «Поезд дальше не пойдет, просьба освободить вагоны». И никакого извинения, никакого объяснения! А мне, да и многим пожилым и инвалидам, трудно лишний раз пересаживаться. Но было бы хоть минимальное признание вины, хоть какое-то чувство неловкости выражено в извинении — стало бы легче на душе» (*Из газеты*).

Как же жаждет человек ощутить уважительное к нему отношение, лично к нему направленную вежливость, даже в общении обиходно-нейтральном и деловом! И особенно болезненно реагирует он на невежливость, если оказывается в роли нижестоящего, зависимого, если перед ним начальник, «власть предержащий». Мы узнали из прессы о таком вот поведении милиции в кооперативном кафе «Лихоборы»: «Не присаживаясь, он (инспектор уголовного розыска. — *Н.Ф.*) с ходу объявил председателю кооператива, что такого-то числа все члены правления и обслуживающий персонал должны явиться на работу, имея при себе паспорта. Будет проверка в целях совершенствования паспортного режима.

В назначенный день проверка не состоялась. Наверное, за более важными делами забыли о ней в отделении. А потом милиционеры внезапно прибыли в «Лихоборы» морозным днем — в овчинных тулупах, обтянутые портупьями. Не раздеваясь, не снимая форменных ушанок, прошли в зал. Погрелись, походили вдоль столиков, вызывая своим видом у сидевших в кафе иностранных гостей понятное недоумение, поскольку все одним хождением и ограничилось». Откуда такая демонстрация все-

дозволенности? От бескультурья, конечно, но и от безнаказанности. Многим памятно помещенное в «Литературной газете» в разделе переписки с читателями «Письмо из Дании». Корреспондент, датская журналистка, вместе с мужем пробыла 24 часа в роли транзитной пассажирки аэропорта «Шереметьево», гости соответствующей гостиницы и экскурсанта по Москве. Вот ее впечатления: «К сожалению, это было тяжкое испытание. С нами обращались так, словно мы враги. Каждый человек, с которым мы имели дело в аэропорту и в гостинице, был исключительно невежлив, а обслуживание — абсолютно скверное.

В аэропорту мы вынуждены были ждать получения багажа непомерно долго, стоя все время в зале, а некоторые пассажиры были с маленькими детьми. Ждать пришлось так долго потому, что действовала только одна из пяти кабин паспортного контроля.

Мы чувствовали себя овцами. В зале находилось много молодых людей в униформе, но они абсолютно ничего не делали. Просто стояли. Думаю, что вместо этого они могли бы прекрасно работать на паспортном контроле или каким-то другим путем помочь пассажирам: чтобы они не ждали так долго.

Был ясный день, и нам захотелось выйти на террасу к солнцу, на свежий воздух. Не говоря ни слова, человек в униформе отстранил нас. Нам не разрешили выйти.

А в гостинице удручало то, как весь обслуживающий персонал, казалось бы, делает все возможное, чтобы превратить наше пребывание там в неприятное испытание. Никто не улыбался. Никто не разговаривал с нами. За едой обслуживание было настолько плохим, что мы потеряли аппетит. Еда была невкусная, но не это важно. Так же, как и то, что полотенца в ванной оказались грязными и пахли прокисшим молоком. Но мы не обратили бы на все это внимания, если бы люди были приветливее с нами». А выводы настолько далеко идущие, что их невозможно не привести: «Почему я вам все это рассказываю? И гид, и информационно-туристические проспекты говорили, что русские люди очень миролюбивы. Но мне кажется, если вы обращаетесь со всеми вашими гостями из других стран так же плохо, как с нами в «Шереметьево», то это не лучший способ демонстрации миролюбия.

Я больше не хочу летать Аэрофлотом, но это не важно. В действительности же важно то, что все люди, посещающие Москву, разъезжаются по домам в разные страны и рассказывают своим друзьям и родным, какое это ужасное испытание — посещение Советского Союза. А это опасно для дела мира».

И далее: «Я абсолютно уверена, что настоящие русские люди так же приветливы, как и все люди на земле. Но если вы

покажете миру лицо, подобное тому, что мы увидели в аэропорту, я боюсь, что понадобится очень много времени, прежде чем установится мир и дружба между Востоком и Западом. И, как вы знаете, в этом нет ничего хорошего». Особо хочу подчеркнуть упомянутое в письме поведение служащих паспортного контроля. В 1985 г. я возвращалась из зарубежной командировки через тот же аэропорт «Шереметьево». Картина с проверкой паспортов была та же. А вот лица молодых людей в форме, просто так стоящих в зале, были красноречивы. Помните заметки о «языке глаз» в предыдущем разделе? Так вот, на бесстрастных, неподвижных, как маска, лицах холодные глаза смотрели одновременно сквозь, мимо и поверх тебя. И горько думалось: за что, почему? Говорят, что после «Письма из Дании» обстановка в «Шереметьеве» изменилась. Ну, а милиция бывает иногда все еще надменна, все еще безнаказанна. «Газету со статьей «Рабы не мы!» я носил в кармане своей куртки. 12 января поехал в гости к своему 58-летнему двоюродному брату и ему прочитал. Этим же вечером к нам без стука ворвались участковый и инспектор пожарной охраны. Участковый, красивый старший лейтенант, молодой (не дитя застойного времени), не поздоровался и обращался к нам на «ты», хотя брат старше его в 2 раза, а мне 44 года. Когда я ему сделал замечание, он стал требовать паспорт. Я сказал, что в городе не введен комендантский час и можно ходить без документов. Он сказал мне: «Ты, мужик, что-то много рассуждаешь, сейчас возьму тебя в райотдел да продержу три часа». Много он еще болтал, но я прикусил язык. Рабом себя не считаю, но с хамом в форме решил не связываться» (Из газеты). Да, пока что иные «власть предержащие», в форме и без нее, кажется, делают все, чтобы унижить посетителя. Правда, руководство принимает, кажется, меры к тому, чтобы наша милиция стала вежливой. Заметка в газете помещена под названием «Петровка, 38 сообщает...», а в ней такое: «Вчера в ГУВД Мосгорисполкома состоялся очередной брифинг для журналистов». Отмечалось: «Не редки жалобы трудящихся на грубость и нетактичное поведение работников правопорядка. Политотделом ведется решительная борьба с теми, кто своим поведением или действиями запятнал честь работника милиции». Был еще такой вопрос: «Почему наши милиционеры, к которым приходится иногда обращаться на улице, так неприветливы. Учите их улыбаться!» А представитель Венгрии был озадачен и таким этикетным правилом: «Скажите, когда сотрудник ГАИ останавливает водителя, кто к кому должен подходить? У нас в Венгрии водитель сидит, к нему подходит сотрудник милиции, представляется и выясняет все, что ему нужно. В Москве наоборот: водитель выходит из своего автомобиля и

бежит через проезжую часть к автоинспектору. Потом обратно. Это же опасно. А иногда приходится подниматься в стеклянный павильон поста ГАИ, что тоже очень неудобно». Будем надеяться, что милиция повернется к нам своим доброжелательным лицом, и ее забота о нас будет сопровождаться соблюдением этикета.

А вот сценка в исполкоме: «Решился пойти на прием к председателю облисполкома. В полночь выехал, в 2 ночи был в Туле. В 4 утра был у здания облисполкома. Там уже занял очередь одноглазый и хромой фронтовик. Мерзнем.

Часов в 5 очередь начала стремительно прибавляться, а к 9 приемная была забита до отказа. В 11 часов явился «сам». Все притихли. Один, правда, возник, фронтовик, по-моему, но его тут же выпроводили. Настала моя очередь. Выслушав нас, хозяин кабинета спросил у адвоката-помощника: «Что там у них?»

«Ихнее дело находится в суде». — «Ах, в суде, пусть суд и решает». — «Да суд уже решил выселить нас, вы же должны помочь!» — «Я вам ничего не должен. Кто следующий?..»

Так закончилась моя поездка...» *(Из газеты)*. Я вам ничего не должен! — хотя само слово *должность* обязывает работника быть должным. А как вам нравится сравнительно недавно появившаяся форма отказа: *Это ваши заботы!*? Холодный, бездушный отказ чиновника, который «ничего не должен», здесь в самой форме — отчуждение, отделение отказывающего, при этом вышестоящего, от «просителя»: *это ваши* (не мои!) *заботы...* А это — наблюдения Лидии Либединской: «Занимаясь несколько лет созданием Музея декабристов в Москве, мне вместе с моими товарищами пришлось посещать приемные самых различных ведомств. Я заметила, что в комнатах перед кабинетом начальника, где люди должны дожидаться приема, почти никогда нет стульев. Когда я сказала об этом очередной секретарше, она недвусмысленно ответила: «Можно и в коридоре подождать!» В коридоре стульев тоже нет, хорошо если найдешь подоконник, где можно отдохнуть — ждать-то приходится порой очень долго!»<sup>1</sup> Смотрите-ка, отсутствие стульев — это ведь тоже чтобы унижить посетителя! Тот же чиновничий дух иногда встретишь и в молодежных комсомольских учреждениях: «Пришла моя жена из заводского комитета комсомола. Ходила сдать комсомольский билет. Именно сдать.

Пришла грустная, расстроенная. «Вручали, — говорит, — билет торжественно, в день 50-летия Октября, в городском

---

<sup>1</sup>Вечерняя Москва. 1987. 10 сентября.

театре, а рассталась с билетом, как будто отобрали его». Вызвали в кабинет и сказали: «Оставьте билет. Можете быть свободны». Вот и все...

Грустно от такого бездушия» (*Из газеты*). Бездушие, невежливость, демонстрация власти и безнаказанности — это всё от отсутствия культуры в поведении и общении.

Академик Н.Н. Моисеев опубликовал очерк «Облик руководителя». Он пишет о низкой общей культуре руководящего звена как об одной из наших больших бед. При этом автор выделяет как очень важные компоненты культуры человека три ее проявления: культуру внешнюю, культуру внутреннюю и высший ее этап — интеллигентность. Вот его слова: «Нам нужны люди, способные видеть себя со стороны, свое место в нашем быстро меняющемся мире. А это уже не ремесло, а культура. Говоря это, я имею в виду внешнюю культуру — уметь вести себя среди людей, не занимать своей персоной общего внимания, говорить на хорошем (или хотя бы правильном) русском языке и т.д. Все это, конечно, очень важно. И далеко не все представители управленческой элиты этим обладают». Это — культура внешняя. «А мне хочется говорить о культуре внутренней, которая вызревает в поколениях и приобретается с огромным трудом.

Я имею в виду прежде всего знание тех ценностей, которые нам дают природа, искусство, история, прежде всего история и традиции собственного народа, понимание вечных общечеловеческих истин. И не только знание, но и умение их понять, потребность в них. Эти качества формируют традиции, определяют поведение человека, его выбор в трудных, неоднозначных ситуациях. Благодаря им возникает внутренняя потребность следовать этим ценностям, и, что, может быть, самое важное, эта внутренняя культура создает в коллективе климат, в котором добрые семена дают и добрые всходы. Культура — это еще и умение слушать чужие мысли, не считать себя абсолютным авторитетом, особенно тогда, когда имеешь дело с людьми более молодыми или стоящими на более низких ступенях общественной иерархии. Эти качества прививаются прежде всего воспитанием, в том числе и домашним, но они могут быть и результатом самовоспитания в том случае, если человек глубоко осознает их необходимость.

Общая культура неотделима еще от одного качества человека — «априорной доброжелательности». Умение в разговоре не ставить собеседника в неловкое положение, деликатность и доброжелательность в общении создают ту обстановку, в которой и дышится легко и работается хорошо»<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Новый мир. 1988. № 4.



Если такими вопросами озабочен наш ведущий специалист по математическому моделированию экосистем, последствий ядерной войны, других глобальных действий человека в природе — значит вопросы культуры внешней и внутренней на повестке дня в стране. Общее бескультурье в общении в тех сферах, о которых рассказывает этот раздел, т.е. в сферах профессиональной работы с людьми, особенно губительно, и вот почему.

В семье, с друзьями, там, где мы общаемся лично, есть множество способов выразить именно личностное отношение к собеседнику, а кроме того, характер личных отношений мы давно и хорошо знаем. В нейтрально-официальной, обиходно-деловой сфере общаются незнакомые и малознакомые люди, им нужно и важно сделать так, чтобы общение как деятельность, вписываясь вообще в трудовую деятельность, облегчало последнюю, создавало тот микроклимат рабочего взаимодействия, в котором, как говорит Н.Н. Моисеев, «и дышится легко, и работает хорошо». Здесь соприкасаются люди — носители ролей. В подобных ситуациях общения мы не имеем (не успеваем получить) представления о партнере как о психически своеобразной личности. В этом случае — с милиционером на улице, с секретарем в приемной исполкома, с продавцом в магазине, с администратором в гостинице, с шофером в такси, с пассажиром в транспорте, с прохожими и т.п. — мы оцениваем не интеллектуальные способности собеседника, не его чувства и ум, а то, насколько, вступая в контакт, он соблюдает правила речевого поведения, с помощью которых выражается уважительное отношение к партнеру по общению. Общение наше здесь мимолетно, и главное место в нем занимает именно то, как мы вступаем в речевой контакт и как этот контакт поддерживаем, т.е. именно речевой этикет. Ну, а когда общение переходит в содержательный план и из мимолетного становится длительным (например, в кабинете начальника), тогда социальный регистр, обеспечиваемый речевым этикетом для поддержания контакта, уходит на второй план, становится фоном, содержательный же пласт текста общения теперь первостепенен, а качества ума и души собеседника важны. И если содержательное общение в такой момент заменяется этикетным, то оно воспринимается как пустая вежливость. Вот видите, как по-разному! В одном случае мы жаждем вежливости, в другом она, занимая чужое место, пустая, потому что всему свое время и своя доля.

Хорошо, если в мимолетном общении незнакомые партнеры равны по статусу и роли (пассажир — пассажир, прохожий — прохожий), а если статус одного выше, а другого ниже (работник исполкома — посетитель, начальник — подчиненный),

то вышестоящий должен быть особенно внимательным, чтобы не оскорбить нижестоящего. Потому что все безусловно равны в праве на уважение — выше- и нижестоящие, незнакомые и знакомые. «Запомнился случай: в школе, увлекшись игрой в кругу друзей, я не поздоровалась с учителем. Спихватилась, когда он уже прошел мимо. На следующий день извинилась за свою невнимательность. Мой учитель улыбнулся:

— Да полно тебе: ведь ты незначай... А вообще-то бывает... Я вот всегда стараюсь первым поздороваться с тетей Нюсей.

Это была наша школьная уборщица.

— Потому что она женщина, да?

— Не только... Понимаешь, она может подумать, что я пренебрегаю ею, ее трудом. Не поздороваться с ней — это, по моему, не только проявить невежливость...» (*Из газеты*).

Хочется еще добавить, что отношение к человеку в роли посетителя, пассажира, покупателя, клиента и т.д. выражается и в разного рода объявлениях, рекламных текстах, указателях и т.п. Хотя реклама исходит как бы от «никого» конкретного, от соответствующих организаций и направлена тоже не конкретному человеку, а всем, но воспринимает-то эту печатную продукцию каждый раз лично один как часть всех. Это личностное восприятие неизбежно, об этом мы уже говорили относительно устного исполнения (а чаще неисполнения!) речевого этикета. И это личностное восприятие читающего должно заставить авторов таких текстов подумать об уважительной форме адресации и разумных пределах регламентации действий человека. Им. Левин поместил в газете статью под названием «За кого меня принимают?» Она снабжена рисунком с разного рода запретительными знаками: *Не входите! Нет выхода!* и т.п., под которым подпись: «Самый распространенный под землей документ — «Правила пользования метрополитеном» — не уважает пассажира...» Автор статьи перечисляет, чего же пассажиру нельзя и что он должен. После этого обидного и нелепого перечня Левин восклицает: «Кто и по какому праву письменно, публично оскорбил меня и всех пассажиров метро, миллионы и миллионы москвичей и гостей столицы?» И по поводу вот этого: «Поезд дальше не идет, просьба освободить вагоны» — автор замечает: «Почему бы диктору-автомату не сказать просто по-человечески, как равный равному: «Конечная остановка, уважаемые пассажиры. Всего вам доброго»? Поверьте, люди сами покинут вагоны. Не нужно их выгонять»<sup>1</sup>. Вот видите, как хочется человеку нормального обращения, прощания-пожелания,

---

<sup>1</sup> Литературная газета. 1988. 2 марта.

как лично он ощущает отсутствие речевого этикета, даже если он в толпе из миллионов, но все же один из...

Запретительство как грубый окрик, в форме инфинитива с *не*: *Не входить!*; *Не садиться!*; *Не стоять!* и т.п. или повелительного наклонения с формой *ты-общения*: *Не стой (под стрелой)!*; *Не вскрывай!* *Не переходи!* — все это от невоспитанности. Еще и сложившиеся привычки, национальные традиции имеют значение. Любопытная на этот счет заметка: «В Швейцарских Альпах путника призывают не рвать цветы. Но призывы эти сделаны с учетом национальной психологии. Надпись, сделанная по-французски, гласит: «Наслаждайтесь цветами, но не убивайте их!». На английском языке она звучит как вежливая просьба: «Пожалуйста, не рвите цветы!» Немецкое запрещение категорично: «Цветы не рвать!» (*Из журнала*). На русском языке в Швейцарских Альпах надписи не поместили; надо думать, она тоже была бы категорическим запрещением. Зато на русском языке довелось мне видеть в 1980 году надпись в Армении, около храма Гарни: «По стенам не ходить!» Это чтобы не забираться на остатки древних строений. А так, вне ситуации, — просто для сумасшедших. Да, необходимо менять привычки и традиции такого «разговора» с людьми. Вот что говорит Чингиз Айтматов: «Мы как-то все больше ориентировались на будущее, мало думали о настоящем: пусть сейчас не так, зато завтра будет прекрасно. А между тем человек и сегодня нуждается в нормальном быте. Продавец, таксист, официант, горничная, те, кто своим трудом утепляет нашу жизнь, — так ли уж они на самом деле ее утепляют? Чаше все же душа леденеет от соприкосновения со сферой услуг»<sup>1</sup>. А чтобы душа не заледенела совсем, нас кое-где радуют соответствующими надписями: на товарном чеке — *Спасибо!*, на транспаранте при входе в магазин — *Благодарим за покупку!*, на листовке-вкладыше в пакете с покупкой — *Приглашаем вас посетить магазины торговой фирмы «Весна», на оберточной бумаге — Вас приглашает «Ювелирторг»...* Но это все крошечные оазисы в безбрежной пустыне, в лучшем случае, равнодушия, а в худшем — высокомерия и грубости. И еще раз предупреждение: не надо думать, что все образуется само собой по мере увеличения товаров и услуг. Вот «Литературная газета» поместила статью Л. Великановой, вскрывающей «анатомию» очереди. Автор пишет, что очереди у нас не только за дефицитным товаром, очереди всюду и за всем, что есть в неограниченном количестве для каждого! Очередь в булочной, прачечной, сберкассе... Очереди, и всё! И дело не в дефиците.

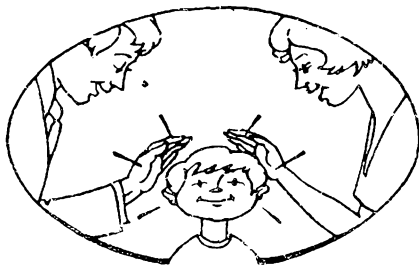
---

<sup>1</sup> Литературная газета. 1988. 1 января.

Так и с вежливостью, с речевым этикетом. Здесь недостатки совсем не напрямую зависят от дефицита. Поэтому нужно особое внимание в этой сфере общения, нужны учебники по общению для тех, в профессиональные обязанности которых входит контакт с людьми, нужны спецкурсы и спецсеминары, публичные лекции. Наконец, весь климат общения в стране должен меняться, потому что приходит осознание, насколько это важно, чтобы «и дышалось легко, и работалось хорошо». Всей страной, всем миром надо включаться в эту работу. Вот как, например, в Сингапуре: «Кампания за всеобщую вежливость идет в республике уже давно. По телевидению передаются сделанные по заказу правительства рекламные ролики, стены домов, бока автобусов украшают постоянно обновляющиеся плакаты. В этом году были организованы конкурсы на самый вежливый персонал гостиницы или штат государственного учреждения. Ведутся спецкурсы по манерам хорошего тона» *(Из газеты)*. Сравнительно недавно московское метро отважилось произносить призывы к пассажирам уступать места пожилым, которые были тактично названы людьми старшего возраста. Приятный мужской баритон убеждал: «Уважаемые товарищи! У нас принято уступать места...» И как же первое время это нравилось! Можно было заметить, что лица светлеют и люди улыбаются. Да и места ведь кое-где начали уступать! Но... призыв этот повторялся на одних и тех же станциях, все в той же форме, все тем же голосом... И приелся, надоел, стал восприниматься как назойливый штамп. Это тоже урок! И текст должен меняться, и время его появления, да и голос... Голос, как и почерк, неповторимая индивидуальная черта, и голос несет в общении много личного. Поэтому меняющиеся, но неизменно доброжелательные нотки, выражение в голосе личностной заинтересованности в том, о чем просят, что предлагают сделать, — все это немаловажные детали. И этому нам надо учиться. И опять-таки объявления в метро — лишь одна черточка, а нужно общее, массовое движение. Конечно, у нас в стране есть сейчас заботы вроде бы и поважнее, но в безграничных пределах подъема общей культуры, духовности вопросы культуры общения и культуры поведения нельзя отодвигать «на потом».

## «Давайте говорить друг другу комплименты»

---



Булат Окуджава поет:

Давайте восклицать, друг другом восхищаться.  
Высокопарных слов не надо опасаться.  
Давайте говорить друг другу комплименты —  
ведь это все любви счастливые моменты.

В чем ценность и польза такого этикетного речевого действия, как комплимент? Толковые словари комплиментом называют любезные, приятные слова, лестный отзыв. Комплимент — одобрение нашей внешности, ума, поступка, работы... А одобрение — от корня добро, как и доброта, доброжелательство и добродетель. Андрей Вознесенский утверждает, что в человеческом назначении 90 % добра. Но добро можно сделать и словом, одобвив что-то в человеке. Одобрить и ободрить — так близко звучат и так близко стоят! Ведь когда нас одобряют, просто крылья могут вырасти, и нет, наверное, человека, который на одобрение не откликнулся бы желанием стать еще лучше.

Когда касаемся речевой ситуации, в которой действует комплимент, одобрение, поощрение, похвала, чаще всего имеем в виду общение знакомых людей (вспомним, что в предыдущем разделе мы более останавливались на речевом контакте незнакомых). Именно с друзьями, родными, коллегами, с которыми мы сталкиваемся каждый день, особенно когда несем в себе социальный статус старшего, мы должны быть особенно внимательны, чтобы не оскорбить человека, не уронить его достоинства. М. Шагинян приводит свидетельства соратников В.И. Ленина о том, как он критиковал их работу. Вот суждение редактора газеты «Интернационал Молодежи», издававшейся в Швейцарии в начале века, В. Мюнценберга: «Его критика никогда не оскорбляла нас, мы никогда не чувствовали себя отвергнутыми, и, даже подвергая нас самой суровой критике, он всегда

находил в нашей работе что-нибудь заслуживающее похвалы»<sup>1</sup>. Найти «что-нибудь заслуживающее похвалы» в другом — это и долг, и искусство родителей, учителей, руководителей всех рангов. Ведь к одобрению чувствителен даже новорожденный!

«Сотрудница лаборатории провела эксперимент с младенцами разного возраста (до года), одни действия которых она одобряла словами «Да, так», другие порицала словами «Нет, так не надо», все это говорилось ровным, доброжелательным тоном. Никаких иных способов оценки не допускалось. Тем не менее даже одно-, двухмесячные малыши по каким-то неуловимым для многих из нас признакам (слов-то они не понимали!) догадывались, когда их хвалят, когда — ругают. В ответ на «Да, так» они все до единого, независимо от разницы в возрасте, начинали усиленно повторять одобренное действие — и тут же нежно привязывались к экспериментатору: радостно узнавали его, активно с ним сотрудничали, часто плакали при расставании. В ответ на «Нет, так не надо» действия почти всегда прекращались, и взрослый награждался в лучшем случае равнодушием»<sup>2</sup>. Детская психология, педагогика исследуют воздействующую силу одобрения, на одобрении рекомендуют строить работу учителя, воспитателя. Положительная оценка растущего человека внушает ему веру в себя, укореняет в нем понимание, что он хороший, значит, и должен хорошо поступать. Писатель С. Соловейчик, автор книг о воспитании детей, рассказывает: «Педагогическая наука все громче стала говорить о пользе внушения. Кстати, мы, сами того не замечая, пользуемся этим на каждом шагу. Мы то и дело внушаем ребенку: ты неряха, ты лентяй, ты злой, ты жадный... И чем меньше ребенок, тем легче поддается он внушению. Но все дело в том, что именно внушать ребенку. Только одно, всегда одно: внушать, что он добрый, храбрый, щедрый, достойный! Внушать, пока не поздно, пока у нас есть хоть какие-то основания для таких уверений!»<sup>3</sup> Очень важная мысль: внушать только хорошее, одобрять, поощрять, притом тогда, когда у нас для этого есть основания, хоть какой-то повод! Ведь в любом комплименте должна быть немалая доля правды. Ответные реплики вроде: *Вы мне льстите; Это только комплимент* — могут оказаться свидетельством его преувеличенности, могут быть и показателем ситуации, где властвует лесть, т.е. опять-таки здесь можно говорить о различии вежливости-искренности и вежли-

---

<sup>1</sup> Комсомольская правда. 1988. 21 апреля.

<sup>2</sup> Знание — сила. 1980. № 9.

<sup>3</sup> Неделя. 1980. № 46.

вости-маски. Но очертим границы своих рассуждений одобрением, похвалой, поощрением, комплиментом, где мы искренне хотим поднять настроение нашего собеседника. Ведь, в сущности, почти в любом человеке, с которым мы так или иначе сотрудничаем, в любой ситуации можно подметить, выделить, подчеркнуть что-то хорошее, благоприятное, достойное поощрения, или даже ростки хорошего, или даже какой-то намек на хорошее, на который стоит обратить внимание, словесно это выразить. Это отрывок из «Рассказа о незначительной актрисе» В. Розова: «Шли годы. От ролей бойких девушек, таких, например, как Тамара в пьесе Л.А. Малюгина «Старые друзья», сыгранная ею отменно, Зиночка переходила на взрослые роли... потом, увы, на роли бабушек, чаще во втором составе. И конечно же, ей всегда казалось, что она играет не хуже, чем первая исполнительница, а возможно, и лучше.

— Режиссер подошел ко мне, поблагодарил и сказал, что я ничуть не хуже основной исполнительницы, — говорила она с искренней радостью и гордостью.

Я думаю, режиссерам и стоит так поступать: нетрудно подарить человеку радость и прибавить сил». Подарить радость и прибавить сил... Так поступать надо бы не только режиссерам, но и всем нам, и по отношению ко всем нам, от ребенка до взрослого. Ведь, как сказал Козьма Прутков, «поощрение столь же необходимо гениальному писателю, сколь необходима канифоль смычку виртуоза». И как в любом случае употребления речевого этикета, надо ввести в привычку доброе отношение к людям, видя в них и словесно подчеркивая хорошее. Вот как работает со своими учениками-пациентами Юлия Борисовна Некрасова, которая избавляет от недуга заикающихся людей: «Она ими искренне восторгается и не устает подчеркивать, что учится у них, своих учеников». Журналист И. Руденко, рассказывающая об этом, уверена, что «бескультурие, нечуткость, просто грубость, авторитарный тон — недемократичность общения, иными словами, — вот что мешает нормальной речи людей». И она же, приводя широко известную английскую поговорку: «Если кошку не гладить — у нее высыхает спинной мозг», — продолжает: «Как часто здесь «гладят» друг друга! «Орлуша, рыбка ты моя!...» — это обращение учителя к ученику. Одного взрослого к другому»<sup>1</sup>. Конечно, такие обращения уместны лишь в определенной обстановке и при определенных отношениях, но ведь и речь-то об отношениях! И одно обращение, как видим, может восприниматься как одобрение.

---

<sup>1</sup> Комсомольская правда. 1987. 29 марта.

Это был пример из сферы педагогического и медицинского общения. А вот и сфера управления; деловых отношений, правда, за рубежом. Нам сообщают: «Анализируя принципы управления в Японии, американские эксперты все чаще объясняют высокую эффективность японских фирм в выполнении производственных задач и конкурентной борьбе хорошим морально-психологическим климатом в организациях, серьезной работой над вопросами межличностных и межгрупповых отношений.

В японских фирмах не принята открытая критика работников. Считается, что критика, взыскания снижают трудовую активность человека, а это невыгодно фирме. Человек должен приходить на работу с хорошим настроением. Страх наказания порождает беспокойство и суетливую активность, но не дает нужного результата, ибо тормозит процесс познания.

Японцы считают гордость и достоинство самыми мощными стимулами человеческого поведения. Их игнорирование ведет к разрушению социальных связей. По этой причине в японских организациях проявляется такая огромная забота «о сохранении лица» своих работников, деликатность в общении с ними» (*Из газеты*). Как многому нам стоит поучиться! Ведь так любят у нас на производстве «учинить разнос», поругать прилюдно, а оказывается, что это попросту снижает эффективность труда. Значит, и критиковать нужно умело, надо взять верный тон товарищеского совета, предложения равного партнера, и в этом совете, предложении не должно быть ни капли унижения личности. И даже критикуя, можно подметить в работе товарища что-то положительное, а о положительном не поскупились сказать.

Какие же средства выражения одобрения, комплимента есть в русском языке? Их очень много! И все они в своих языковых формах обращены к собеседнику, ярко адресованы, а «я» говорящего в них отстывает: *Вы прекрасно выглядите!*; *Тебе идет это платье!*... Смотрите-ка, «я» уже нет.

Комплименты, касающиеся внешнего вида, особенно дороги женщинам. Но нередко их говорят и мужчинам. При встрече после разлуки, особенно для человека немолодого, комплиментом является указание на то, что его внешность не изменилась: *Вы не меняетесь; Ты все такой же; Время вас щадит; Время тебя не берет; А вы все молодеете.*

Приуменьшение возраста адресата, если он, конечно, не юн, — сильнодействующий комплимент, опять-таки особенно для женщин: *Вам никак нельзя дать ваших лет; Тебе не дашь твоих сорока; Вы очень молодо выглядите* и т.д. Как-то довелось услышать такое: *«Сашенька, неужели это ваша дочь? Вы очень молодо выглядите, вам никак не дашь ваших лет! Вы с*



дочкой скорее похожи на сестер. А женщина, которой это говорилось, сияла, светилась радостью и еще больше молодела.

Комплимент внешности может отмечать удачную прическу, одежду (это тоже чаще достается женщинам): *Вам очень идет костюм; Этот цвет вам к лицу; Новая стрижка тебя молодит; Ты всегда одета со вкусом; У вас прекрасный вкус, вы так элегантно одеваетесь!*

Но конечно, все дело в том, когда какой комплимент уместно сделать. Если, например, после доклада, выступления женщина вправе ждать одобрения своих деловых качеств, а говорящий расхваливает ее одежду, эффект такого комплимента может оказаться противоположным — ведь она ждет одобрения тех мыслей, которые она высказала, манеры говорить, умения обосновывать свою точку зрения, логически рассуждать, а не внешности.

Одобрение внутренних качеств очень существенно для человека. В этом случае мы хвалим ум и остроумие: *Вы так умны; Ты очень остроумен; У вас тонкое чувство юмора.* Мы отмечаем профессиональный уровень собеседника, его талант: *Вы прекрасный переводчик; Ты такой способный математик; Вы редкий специалист* и т.д. Не забудем похвалить душевные и моральные качества человека: *Ты всегда такая отзывчивая; Вы честный человек; Ты такая чуткая; У тебя прекрасный характер; С твоим характером легко жить; С тобой легко дружить; С вами интересно общаться* и т.д.

Можно одобрить и поступок, поведение в целом: *Ты молодец!; Вы правильно (хорошо, прекрасно) поступили!*

Комплимент в адрес близких также создает хорошее настроение у собеседника: *У вас прелестная дочка; У тебя такой симпатичный муж; У вас очаровательная жена!* И хозяйку дома непременно отметим: *Вы прекрасная хозяйка!; Вы замечательно готовите!; У вас в квартире такой уют!; Вы так гостеприимны!; Вы на редкость радушные хозяева* (это уже двоим). И еще много разного можно сказать, чтобы человека порадовать.

Приучить себя быть щедрым на похвалу в соответствующей ситуации и соответствующему собеседнику очень важно. И все это в меру, с чувством «соразмерности и сообразности», уместно. Хорошо, когда этому специально обучают, вот как здесь: «Французских юношей высших классов учат выражать свое восхищение женским платьем или шляпой, причем делать это не раз, а много раз за вечер!

Чтобы женщина нашла счастье в своем муже, нужно, чтобы он проявлял ей свою признательность и преданность» (*Из газеты*). Как видим, не такая уж мелочь — комплимент, если от него может зависеть семейное счастье.

Но будем помнить, что и весь речевой этикет — это словесные «поглаживания», которые создают благоприятный микроклимат. Вовремя поздравить и пожелать добра, одобрить внешность или поступок, предостеречь от опасности, посоветовать и предложить что-либо...

У нас более 40 способов приветствия и прощаний столько же, а обращений — не счесть! Как важно бывает выбрать верный способ извиниться за свой поступок! Не извинился — и ранил человека, и стал в его глазах невежей, грубияном, потому что, как мы с вами знаем, извинение — признание своей вины и просьба эту вину простить. А признание вины снижает множество конфликтов. *Я был не прав; Я виноват; Признаю, что поступил плохо; Я это сказал не подумав; Я невольно обидел вас* — все это взятие вины на себя. *Простите; Извините; Прошу прощения; Не могу не извиниться перед вами; Приношу свои извинения...* Психологи советуют в семейных отношениях каждой стороне брать вину на себя — тогда и ссоры исчезнут. И вот это свидетельство: «В основе большинства супружеских трагедий лежат мелочи жизни. Такая простая вещь — помахать рукой на прощание, когда муж уходит на работу, — тоже могла бы предотвратить не один развод. Нам и в голову не приходит мысль прервать чужого человека и сказать: «Бог мой, вы опять собираетесь рассказывать нам эту старую историю!» Или без разрешения вскрывать чужие письма. А в собственной семье — это чуть ли не запросто. И практически единственные люди, говорящие нам оскорбительные слова, — это члены нашей семьи» *(Из газеты)*.

Так давайте же говорить друг другу комплименты! В нашем распоряжении — все богатство речевого этикета.



Культура поведения, культура общения и жизнь общества... Все, что связано с понятием «культура», сегодня чрезвычайно актуально. Духовное возрождение общества не может идти вне активной борьбы за культуру во всем обширном ее понимании. «В ленинском плане построения социализма в России культуре отводилась ключевая роль. Осознаем же, наконец, этот факт во всем его масштабе и значении! Ленинская концепция культуры была поистине всеобъемлющей. В ней заключен весь спектр человеческой жизнедеятельности: от овладения грамотой до приобщения к самым высоким гуманистическим, художественным ценностям, от бережной заботы о памятниках истории и культуры до защиты художественного реализма и классики, от соблюдения элементарной человеческой порядочности, культуры чувств и поведения до утверждения подлинной политической культуры и демократии, от оптимальной организации труда и быта до внедрения в производство новейших достижений науки и техники»<sup>1</sup>. Это пишет Феликс Кузнецов. Вопросы культуры на повестке дня в нашей перестройке.

Слово *культура* многозначно, что и подчеркнуто в приведенной цитате. Но все же заглянем в толковый словарь:

**Культура** 1. Совокупность достижений человеческого общества в производственной, общественной и духовной жизни.  
*Материальная культура*... // Совокупность таких достижений в определенную эпоху у какого-либо народа или класса общества.  
*Социалистическая культура*... // Археол. Общность археологических памятников определенной эпохи в развитии первобытного общества. *Трипольская культура*.

<sup>1</sup> Литературная газета. 1988. 20 апреля.

2. Уровень, степень развития какой-либо отрасли хозяйственной или умственной деятельности. *Культура земледельца...*

3. Наличие условий жизни, соответствующих потребностям просвещенного человека. *Культура быта...*

4. Просвещенность, образованность, начитанность...

5. *Спец.* Разведение, выращивание какого-либо растения; культивирование. *Культура картофеля...* // Обработка, возделывание. *Культура почвы.*

6. *Обычно мн. ч.* (к у л ь т у́ р ы, - т у́ р). Виды, разновидности разводимых, культивируемых растений. *Зерновые культуры...*

7. *Бакт.* Микроорганизмы (или совокупность микроорганизмов), выращенные в лабораторных условиях в какой-либо питательной среде. *Культура стрептококка...*

**Физическая культура** см. физический.

**Культурный** 1. *Прил. к культура* (в 1, 2, 3 и 4-м знач.). *Культурный уровень. Культурные связи.*

2. Находящийся на высоком уровне культуры, соответствующий высокому уровню культуры. *Культурное общество...* // Обладающий определенными навыками поведения в обществе; воспитанный. *Культурный человек.*

3. *Только полн. ф.* Связанный с распространением культуры, просвещения...

4. *Только полн. ф.* Разводимый, выращиваемый (о растении); *противоп.* дикий, дикорастущий... *Культурные ягоды* // Обрабатываемый, возделываемый (о почве, земле). *Культурная земля.*

**Культурный слой земли** (*археол.*) — слой земли, образующийся из органических и строительных остатков на местах человеческих поселений.

Как видим, в понятии «культура» действительно весь спектр человеческой деятельности. Из этого спектра выделим 4-е значение слова *культура* и 2-е — слова *культурный*. Будем говорить о культуре поведения и культуре общения.

**Культура общения** — неотъемлемая часть культуры поведения человека в обществе.

Мы все как будто хорошо представляем себе, что стоит за словами *культура поведения*. И все же полезно обратиться к научному определению понятия. Здесь нам поможет «Словарь по этике». «Культура поведения — совокупность форм повседневного поведения человека (в труде, в быту, в общении с другими людьми), в которых находят внешнее выражение моральные и эстетические нормы этого поведения... Культура поведения раскрывает, каким конкретно образом осуществляются в поведении требования нравственности, каков внешний

облик поведения человека, в какой мере органично, естественно и непринужденно эти нормы слились с его образом жизни, стали повседневными жизненными правилами. Например, требование уважения к людям применительно к повседневному поведению выражается в правилах вежливости, деликатности, в такте, предупредительности, в умении беречь чужое время и т.п. ... В широком плане, — читаем мы далее, — в понятие культуры поведения входят все области внешней и внутренней культуры человека: этикет, правила обхождения с людьми и поведения в общественных местах; культура быта, включающая характер личных потребностей и интересов, взаимоотношения людей вне работы... организация личного времени, гигиена, эстетические вкусы в выборе предметов потребления (умение одеваться, украсить жилище); эстетические свойства присущей человеку мимики и пантомимики, выражений лица и телодвижений (грация). Особо выделяют культуру речи, умение грамотно, ясно и красиво выражать свои мысли, не прибегая к вульгарным выражениям...»

Культура поведения в советском обществе «рассматривается как общепринятая форма внешнего выражения подлинной человечности. Здесь культура поведения того или иного человека в известной мере характеризует его духовный и морально-эстетический облик, показывает, насколько глубоко и органично он усвоил культурное достояние человечества, сделал его своим собственным достоянием».

Не правда ли, всеобъемлющее определение! Выходит, что культура поведения человека — это весь человек, во всей совокупности не только внешних проявлений, но и внутренних качеств. А это значит, что на каждом из нас лежит ответственность за собственную культуру поведения, за окружающих людей и особенно за растущих, за тех, кто идет на смену.

Культура поведения не бывает вне культуры общения, и наоборот. Психолог В. Зинченко пишет: «Культуру нельзя рассматривать только как среду, внешнее условие или обстановку развития, — она — важнейший источник и движущая сила, определяющие направление и формы развития общества, его средства, а возможно и цель». И далее: «...важнейшая составляющая культуры — культура общения. Оно не в меньшей степени, чем труд, служит средством развития сознания, которое по своей природе и по способу осуществления диалогично»<sup>1</sup>. Диалогичность общения, диалог между мной и моим собеседником... Как он идет сегодня?

---

<sup>1</sup> Знание — сила. 1988. № 2.

Телевизионная передача «Это вы можете» рассказала об интересном эксперименте воспитания детей. С экспериментом не согласен один из присутствующих и высказывает свою точку зрения. Но в какой же форме! Он кричит, попросту грубит, допускает совершенно неприемлемые жесты, и его не смущает трансляция на многомиллионную аудиторию. А ведь цель и смысл общественного спора, дискуссии не в грубом попрании достижений другого, смысл, как мы уже упоминали, в коллективном поиске истины, а коллективная деятельность, сотрудничество не терпит взаимного неуважения, унижения достоинства человека. Это совсем не значит, что мы не должны спорить. Еще как должны! Мнений может и должно быть много, чем больше, тем лучше, но форма выражения своего мнения обязана соответствовать требованиям речевого этикета. Об этом прекрасно сказал в своей «Актовой лекции» ректор Историко-архивного института Ю. Афанасьев: «Как мне кажется, в драке подростков, стоящих на разных «платформах», и в методах, которыми ведутся некоторые литературные, научные дискуссии, сквозит одна беда: неумение не только выслушать оппонента, но и признать за ним право на существование. От этого «родимого пятна» нам еще долгие годы избавляться. Уважение к чужой личностной позиции, консолидация всех мыслящих во благо нашего общества сил — при сохранении различий! — важнейшая наша задача!

И еще одно. Идейной «веротерпимости» способна научить только культура<sup>1</sup>. Отстаивание своего убеждения, размежевание, но размежевание «благожелательное, без драк на меже», как пишет Ю. Афанасьев.

Нам бы всем, конечно, хотелось, чтобы с нами общались уважительно, чтобы люди вокруг были доброжелательными, добрыми и человечными. Ну а сами мы каковы? Кандидат философских наук Е. Головаха и кандидат психологических наук А. Кроник рассказывают о психологических опытах, которые позволили выявить, какие черты человек хочет воспитать в себе и какие он хочет видеть в других людях, в окружающих. И вот какие данные получены. Люди хотели бы в себе развить качества:

|                               |                 |
|-------------------------------|-----------------|
| уверенности, решительности    | 46 % опрошенных |
| выдержки, уравновешенности    | 30 %            |
| целеустремленности, силы воли | 30 %            |
| терпимости                    | 12 %            |
| доброжелательности            | 10 %            |

<sup>1</sup> Комсомольская правда. 1987. 1 сентября.

А вот другим все хотят добавить:

|                             |                 |
|-----------------------------|-----------------|
| доброты, человечности       | 50 % опрошенных |
| честности, порядочности     | 30 %            |
| взаимопонимания, сочувствия | 22 %            |
| терпимости                  | 16 %            |
| альтруизма, щедрости        | 12 %            |

Смотрите-ка, себе хотят больше твердости, а окружающим больше мягкости. Но ведь все здесь — в зеркальном отражении! К такому выводу подводят нас ученые, если мы хотим самосовершенствоваться: «За год работы можно сформировать не одно «силовое» качество, а целый комплекс твердости, казалось бы, полностью удовлетворив потребности в самосовершенствовании большинства людей. Но от этого комплекса твердости лишь один шаг до будущего комплекса неполноценности. И вот почему.

Другие ждут от нас доброты, понимания, порядочности. А мы «твердой поступью» идем в ином направлении, не приближаясь к ожиданиям окружающих, а чаще, пожалуй, даже удаляясь от них. В результате взаимная неудовлетворенность и напряжение возрастают, что и способствует развитию чувства неполноценности, проявляющегося, кстати, весьма часто в желании стать сильнее.

Дождаться от других желанной мягкости не помогут нам ни выстраданная решительность, ни потом добытая целеустремленность. Любовь и понимание силой не вырвать. Иногда их можно получить как подарок — от людей добрых по натуре. Но поскольку природа не всегда щедра, лучше следовать одному из правил высокой психологической культуры: пожелай себе того, чего желаешь другим.

Ты чувствуешь дефицит доброты в окружающих — значит, нужно быть добрее самому. Тебя не понимают — постарайся понять других. Ощуаешь вокруг недостаток честности — стань честным сам<sup>1</sup>. И конечно, если хочешь, чтобы с тобой были вежливы, общались уважительно — будь вежлив сам, научись словесно выражать уважительное отношение к окружающим, введи это в обычай своего повседневного речевого поведения.

Уважительное, вежливое общение созидательно, грубость же всегда разрушительна. В языковом выражении, в речевом поведении грубость многолика. Это может быть прямое употребление грубых и нецензурных выражений, может быть оскорбление адресата путем навешивания ярлыков, кличек, прозвищ,

---

<sup>1</sup> Знание — сила. 1988. № 4.

«дразнилочек» и т.п. Грубость может выражаться и неупотреблением речевого этикета там, где он ожидается: знакомый не поздоровался, не извинились, не благодарили, не поздравили с праздником, не посочувствовали и т.п. Такое обидное «умолчание» тоже воспринимается как невежливость, грубость. Грубым может быть выбор несоответствующего адресату, или обстановке общения, или личностным взаимоотношениям партнеров выражения речевого этикета: старшему и малознакомому сказали: *Привет!; Здорово!*; небрежно бросили: *Всего!*, иначе говоря, придали адресату роль ниже той, которую он заслуживает. Грубость выражается и демонстрацией несоответствующих невербальных знаков: фонационных — развязно кричит старшему: *Здрасьте!*; засунул руки в карманы (перед начальником); презрительно сощурился (перед учителем) и т.п. Грубости учить не надо, она сама пристает к человеку, сначала как инфекция, а потом может перейти и в хроническую болезнь. Здесь энтропия. Всякое же противостояние энтропии требует немалых усилий. Вежливости, речевому этикету, культуре общения, культуре поведения, как и вообще культуре, надо настойчиво учить и столь же настойчиво учиться, не забывая о самосовершенствовании. Нельзя не прислушаться к В. Зинченко: «Культура непосредственна, искренна и скромна, а бескультурье расчетливо, притворно и нагло. Культура бесстрашна и неподкупна, а бескультурье трусливо и продажно. Культура совестлива, а бескультурье хитро, оно стремится рядиться в ее тогу. Причина этого состоит в том, что культура первична, непреходяща, вечна, а бескультурье подражательно, преходяще, временно, но ему, при всем своем беспамятстве, больше, чем культуре, хочется в вечность. Культура непрактична, избыточно щедра и на своих плечах тащит в вечность неронов и пилатов, дантесов и мартыновых... что, впрочем, не оказывает на их последователей отрезвляющего влияния. Культура ненавязчива, самолюбива и иронична, а бескультурье дидактично, себялюбиво и кровожадно. «Невежда начинает с поучения, а кончает кровью», — писал Б. Пастернак»<sup>1</sup>. Да, недаром Д.С. Лихачев говорит об экологии культуры, за культуру нам еще предстоит сражения, и прежде всего каждому с самим собой.

Речевой этикет — важный элемент всякой национальной культуры. В языке, речевом поведении, устойчивых формулах (стереотипах) общения отложился богатый народный опыт, неповторимость обычаев, образа жизни, условий быта каждого народа. А это бесконечно ценно. Поэтому несколько слов о

---

<sup>1</sup> Знание — сила. 1988. № 2.



национальной специфике речевого этикета. Заглянем в свои собственные богатства, да и к соседям тоже.

И. Эренбург оставил такое интересное свидетельство: «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 сэръ, вы мошенник», без «дорогостоящего 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 притрагивается — 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» (И. Эренбург. *Люди, годы, жизнь*).

Национальная специфика речевого этикета в каждой стране чрезвычайно ярка, потому что на неповторимые особенности языка здесь, как видим, накладываются особенности обрядов, привычек, всего принятого и непринятого в поведении, разрешенного и запрещенного в социальном этикете. Порой самым неожиданным образом проявляются национально-культурные особенности речевого поведения говорящих. Сошлемся на отрывок из книги очерков К. Чапека, в котором он описывает встречу и обмен приветствиями двух чехов:

«— Здравсьте, как поживаете?»

— Да скверно, не ахти как!

— И не говорите! А в чем дело?

— Э-э, знаете, сколько забот!...

— Ну вы-то что можете сказать о заботах? Мне бы ваши заботы!

— Ну, дорогой, быть бы вам в моей шкуре, тогда бы вам не поздоровилось!... А у вас как дела?

— Да, знаете, неважно!

— А как здоровье?

— Так себе. А что у вас дома?

— Ничего, скрипим!

— Так будьте здоровы!

— Мое почтение!»

Не правда ли, создается впечатление, что у собеседников дела идут неважно. Но, приведя такой диалог, К. Чапек говорит, что если читатель поймет, будто у встретившихся не так уж все хорошо и пошатнулось здоровье, он ошибется. Просто чех при встрече по обычаю, привычке не склонен говорить, что у него жизнь идет хорошо, он скорее предпочитает жаловаться. Однако жалуется он бодрым тоном и как бы хвастается заботами, гордится трудностями и огорчениями, потому что без трудностей, по его представлениям, живет лишь бездельник. У серьезного же человека на уме одни заботы. Ну а если ближний на вопрос: *Как дела?* — ответит, что у него все хорошо, то тотчас возбудит смутное подозрение: он что-то скрывает! Вот ведь как любопытны национальные особенности использования речевого этикета! По наблюдениям, русские на вопрос: *Как дела?* — предпочитают усредненный ответ: *Ничего!*, а вот от болгарина не редкость услышать: *Хорошо!*

Вообще специфика приветствий и всякого рода осведомлений при встрече у разных народов очень интересна. По свидетельству Б. Бгажнокова<sup>1</sup>, исследовавшего этикет адыгов, предельно общему русскому *Здравствуй!* соответствует множество способов приветствовать в зависимости от того, мужчина или женщина, старик или молодой выступает в качестве адресата, всадник это или путник, пастух или кузнец... Великое разнообразие и у монголов. Приветствия и осведомления о делах разнятся в зависимости от времени года. Осенью спрашивают: *Жирный ли скот?; Хорошо ли проводите осень?*, весной: *Благополучно ли встречаете весну?* зимой: *Как зимует?* Вообще же самым общим приветствием даже городских жителей, даже интеллигентов является стереотип, отразивший кочевой образ жизни скотоводов: *Как кочует?; Как ваш скот?* И у русских, конечно, не одно самое общее *Здравствуй!* Приветствий у

<sup>1</sup> См.: Бгажноков Б. Х. Адыгский этикет. Нальчик, 1978.

нас, как мы уже говорили, примерно 40, а то и больше. И есть такое, правда, устаревшее, которое направляют работающему: *Бог в помощь!*; есть и для приехавшего: *Добра, пожаловать!*; *С приездом!*, и для входящего: *Милости прошу!* (с приглашением вместе), есть для помывшегося в бане: *С легким паром!*, есть приветствия в зависимости от времени суток: *Добрый день!*; *Доброе утро!*; *Добрый вечер!*, а есть и тому, кого давно не видели: *Сколько зим, сколько лет!* И еще множество приветствий у нас!

Ф. Фолсом в «Книге о языке» (М., 1974) рассказывает, что древние греки приветствовали друг друга: *Радуйся!*, а современные греки: *Будь здоровым!* Арабы говорят: *Мир с тобой!*, а индейцы навахо: *Все хорошо!*

Русские спрашивают: «Как здоровье?» А вот древние египтяне полагали, что при встрече накоротке некогда, да и ни к чему делать анализ своего здоровья. Они спрашивали конкретно: «Как вы потеете?» Как видим, самые разнообразные стереотипы речевого этикета запечатлели особенности быта.

Примеров национальной специфики речевого и неречевого поведения разных народов в коммуникативных ситуациях множество. Каждый из русских, кто оказался в какой-либо республике или стране, сразу замечает такие особенности. Вот впечатления о Китае: «Одно наблюдение. Показывая, даже рассказывая о себе, китайцы умудряются говорить более всего с вами о вас, нежели о самих себе, как бы отступая в тень, тушуясь весьма деликатно. Но пусть вас это поведение не обманет. Китаец при этом очень внимательно смотрит, насколько и вы деликатны, умея все же настоять на своем интересе к нему» (Л. Васильева. *Неприснившийся Китай*). Или впечатления о Казахстане: «Вскоре я понял, что простота эта кажущаяся — на лбу мастера выступили бусинки пота, но он был по-прежнему доброжелателен и улыбчив, передавая заказчику переделанный самовар, неизменно повторял: «Кутты болсын!» что можно перевести так: «Счастливо пользоваться». Только в казахском языке это звучит еще сердечней...» (Из газеты). Или впечатления об Англии: «Я уже говорил, что к моему сыну часто приходил английский мальчик лет тринадцати. Жена угощала их чаем с булочками или пирожным. Каждый раз после чая парень приходил на кухню и говорил моей жене:

— Большое спасибо, миссис Орестов, за чай и очень вкусные булочки. Я давно не ел таких замечательных пирожных, благодарю вас.

Не беда, что пирожные были куплены в соседней кондитерской, где их покупают и родители мальчика. Просто он твердо знает, что нельзя уйти из чужого дома, не поблагодарив

и не похвалив угощение» (О. Орестов. *Другая жизнь и берег дальний*). Сколько добра в речевом этикете и сколько национальной культуры! *Добрый день!* и *Добрый вечер!*; *Добро пожаловать!* и *Хлеб да соль!*; *Не поминайте лихом!*; *Милости прошу к нашему шалашу!*; *Будьте как дома!*; *Заходите, гостем будете!*; *Прошу любить и жаловать!* — и всегда благопожелание, доброжелательство, в котором исходный глубокий народный смысл. Академик Н. Моисеев говорит: «Я думаю, например, что древний принцип «полюби ближнего, как самого себя» должен будет возродиться в новом виде, отвечающем ясному естественнонаучному пониманию необходимости кооперативной деятельности людей!»<sup>1</sup> Речевой этикет способен утеплять нашу жизнь и согревать душу. «...В заснеженный, промороженный Братск мы попали как-то под Новый год, из аэропорта ехали в пустом и тоже насквозь промороженном автобусе. Но на стенке водительской кабины, внутри салона, был вывешен самодельный плакат: веселый мишка и зайчонок под новогодней елкой. И подпись: «Дорогие пассажиры, поздравляю вас с праздником! Счастливого Нового года! Водитель Смирнов» (фамилия условная — за давностью забылась). Молодой шофер время от времени оглядывался на немногочисленных пассажиров, и мы улыбались ему. Нам становилось теплее, думаю, что и ему было приятно» (И. Фояков. *Я к вам пишу*).

Еще раз напомню, что действенная сила речевого этикета в его особых социальных и лингвистических свойствах. Первое из них — требования общества, неотвратимость исполнения этикетных норм. Иначе говоря, если хочешь быть членом своей среды, общности, в том числе и национальной, исполняй то, что от тебя ожидают (в соответствии, конечно, с социальными ролями, положением в официальной или неофициальной обстановке, личными отношениями и т.д.). Второе свойство: речевой этикет — социальные «поглаживания», он для нас комфортен, желанен, приятен, его все хотят «получать», значит, надо его и «отдавать». Третье свойство — произнесение формулы речевого этикета представляет собой речевое действие, здесь «слово есть дело», и, сказав *Спасибо!*, я тем самым совершаю дело благодарности, дело это, как мы знаем, достаточно важное. Четвертое свойство — в языковой структуре стереотипов речевого этикета заложены «я» говорящего лица и «ты» адресата, в некоторых случаях открыто (*Я приветствую вас!*), в других — завуалированно (*Привет!*). Но как бы то ни было, здесь всегда взаимодействуют «я» и «ты», сошедшиеся «здесь» и «сейчас».

---

<sup>1</sup>Знание — сила. 1988. № 1.

Давайте помечтаем.

Вот уже есть у нас учебники и пособия, разного рода наглядные материалы, рисунки и видеозаписи, и все это ориентировано на возраст, интересы, профессии, семейные отношения, деловые контакты... Есть учебники для детских садов, школ разных ступеней, профессиональных учебных заведений, вузов, кружков и курсов, клубов пенсионеров. Мы можем учить и учиться. Мы познаем природу общения как деятельности по обмену информацией самого широкого диапазона, вплоть до собственных эмоций и интенций, и действуем — в ролевых и деловых играх, включаясь в самые разнообразные ситуации, взаимодействуя с самыми разными партнерами. Мы отрабатываем 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 отрабатываем 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 подходящий 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 риторику, 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.

Ну а если кто-то скажет, что речевой этикет лишь пустая формальность, прочитайте в ответ вот это стихотворение Расула Гамзатова (в переводе Елены Николаевской):

Когда моя жизнь, дорогая,  
Придет к своему рубежу,  
Три слова тебе, дорогая,  
Я в час мой последний скажу.

То слово... Хватило бы силы  
Мне вымолвить тихо его...  
«За все, дорогая, спасибо», —  
Сказал бы я прежде всего.

Смогу ли я слово второе,  
Успею ли произнести?  
Глаза я устало прикрою:  
«За все, дорогая, прости».

И третье я вымолвлю слово,  
Своей покоряясь судьбе:  
«О будь, дорогая, здорова,  
Здоровья желаю тебе».

А если судьба милосердно  
Сказать мне позволит еще,  
Я те же три слова усердно  
Опять повторю горячо.

О, только хватило бы силы  
Их явственно произнести!  
За все, дорогая, спасибо...  
Здоровья тебе... И — прости...

Будем помнить: «Слово, как сказал поэт, полководец человеческой силы. Могущество его беспредельно. Оно и лечит, и наносит смертельные раны, яростных врагов делает верными друзьями или дружбу превращает в ненависть и навсегда разлучает людей. И, видимо, потому с древних времен мудрецы призывают умело обращаться с этим грозным оружием»<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Правда. 1988. 6 мая.

## Содержание

---

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Предисловие               | 3  |
| Человек говорящий         | 5  |
| Как люди общаются         | 7  |
| Действуем с помощью языка | 11 |
| Правила ведения речи      | 18 |
| Третий – лишний           | 25 |
| Речевое поведение         | 27 |
| Социальные роли говорящих | 30 |

|   |     |
|---|-----|
| О речевой ситуации                                      | 37  |
| Стереотип стереотипу рознь                              | 40  |
| Этикет и речь. Речевой этикет                           | 43  |
| Речевой этикет и вежливость                             | 48  |
| Еще раз о том, как вежливость отражается в языке и речи | 60  |
| Что мы делаем, когда говорим: <i>Благодарю вас?</i>     | 66  |
| «Называйте меня просто Таня»                            | 71  |
| «Товарищ, скажите, пожалуйста...»                       | 83  |
| «Почаще улыбайтесь!»                                    | 114 |
| «Мне нравится работать с людьми»                        | 127 |
| «Давайте говорить друг другу комплименты»               | 140 |
| Культура поведения, культура общения и речевой этикет   | 146 |



*Научно-популярное издание*

**Наталья Ивановна Формановская**

**РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ  
И КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ**

Зав. редакцией *Л.П. Чебаевская*. Редактор *Н.Е. Рудомазина*. Младшие редакторы *А.Ю. Одоева*, *М.Ю. Цанева*. Художественный редактор *М.Г. Мицкевич*. Художники *Э.А. Марков*, *В.И. Сидоренко*. Технический редактор *Л.М. Матюшина*. Корректор *Н.А. Кравченко*. Оператор *О.М. Есипова*.

**ИБ № 7931**

Изд. № РЯ-357. Сдано в набор 10.02.89. Подп. в печать 22.05.89. Формат 84×108<sup>1/32</sup>. Бум. офсет. № 2. Гарнитура Пресс-Роман. Печать офсетная. Объем 8,4 усл. печ. л. 17,01 усл. кр.-отт. 9,98 уч.-изд. л. Тираж 150 000 экз. Зак. № 414. Цена 40 коп.

Издательство «Высшая школа», 101430, Москва, ГСП-4, Неглинная ул., д. 29/14.

Набрано на наборно-пишущих машинах издательства.

Отпечатано в Ярославском полиграфкомбинате Госкомпечати СССР. 150014, Ярославль, ул. Свободы, 97.