

Комитет по культуре администрации Иркутской области

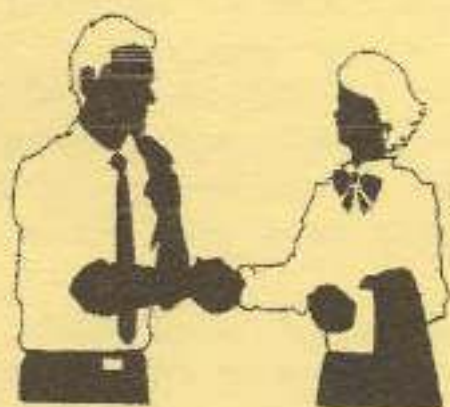
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ЮНОШЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА
им. И.П.УТКИНА

РЕДАКЦИОННО-ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ОТДЕЛ

Серия: «Культура речи»
Выпуск 2

Мастерство речевого общения

Материалы к беседам о речевом этикете



Иркутск
2001

Комитет по культуре администрации Иркутской области

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ЮНОШЕСКАЯ БИБЛИОТЕКА
им. И.П. УТКИНА

РЕДАКЦИОННО–ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ОТДЕЛ

Серия: «Культура речи»
Выпуск 2

Мастерство речевого общения

Материалы к беседам о речевом этикете

Иркутск
2001

ББК 81.2-5+87.774

М 32

Печатается по решению редакционно-издательского совета

Областной юношеской библиотеки им. И.П. Уткина

Составитель: *Е.Г. Зандер*

Редактор: *Г.Б. Малаева*

Компьютерный набор и верстка: *В.А. Попова*

Ответственный за выпуск: *Л.М. Середкина*

Мастерство речевого общения: Материалы к беседам о речевом этикете / Обл. юнош. б-ка им. И.П. Уткина; Ред.-изд. отд.; Сост. Е.Г. Зандер. – Иркутск, 2001. – 57 с. – (Культура речи; Вып. 2).

Знать об основных нормах речевого этикета необходимо каждому человеку. В данной работе вы найдете ответы на многие вопросы о правилах речевого поведения в конкретных ситуациях: приветствия, знакомства, извинения, обращения к знакомым и незнакомым людям, общения по телефону и т.д. В пособии рассмотрены такие важные вопросы речевого этикета как культура общения на улице, в общественных местах, в гостях, в семье.

Данный сборник продолжает цикл работ, входящих в серию «Культура речи» и предназначен, прежде всего, библиотекарям, педагогам, воспитателям, всем, для кого общение с людьми является неотъемлемой частью профессии. Предлагаемый материал может быть применен в качестве основы для проведения цикла бесед по речевому этикету в молодежной аудитории.

Издание будет также интересно широкому кругу читателей, так как отвечает на многие вопросы речевого этикета.

© Областная юношеская библиотека им. И.П.Уткина, 2001

Содержание

От составителя.....	3
Глава I. Правила речевого этикета в общении и взаимоотношениях людей.....	5
1. Приветствие.....	5
2. Знакомство.....	8
3. Извинение.....	13
4. Обращение.....	14
5. О том, как не надо говорить.....	21
Глава II. Вежливость на каждый день.....	22
1. На улице.....	22
2. В транспорте.....	24
3. В общественных местах.....	25
Когда собирается общество.....	26
1. Как принимать гостей и вести себя за столом.....	26
2. Кого в обществе считают приятным собеседником.....	29
3. Искусство спора.....	36
4. Мастерство комплимента.....	39
Речевой этикет в семье.....	42
Глава III. Телефонный этикет.....	45
Глава IV. Умение писать письма.....	51
Список использованной литературы.....	57

От составителя

Мы живем среди людей, и хотим мы этого или не хотим, от нашего поведения, в том числе и речевого, во многом зависит и отношение к нам окружающих, и наш успех в обществе.

По тому, как человек говорит, насколько нам позволяют нормы речевого этикета, можно судить о степени его воспитанности. Что такое этикет, знает, пожалуй, даже школьник. Но вот выполняет его правила, к сожалению, далеко не каждый. На некоторых само слово «этикет» наводит ужас. А ведь это всего-навсего наука о хороших манерах, об умении правильно вести себя в обществе. Хотя это совсем не значит, что воспитанным нужно быть только на людях.

Если в субботу вечером человек ужинает за столом, покрытым хрустящей скатертью, с уверенной грацией орудуя ножом и вилкой, белоснежным платком смахивая пылинки с безукоризненно выглаженного пиджака, и, обаятельно улыбаясь, выражается примерно так: «Благодарю вас. Мне очень лестно это слышать», а в воскресенье днем этот же человек, заросший и непричесанный, в измятых брюках, кричит: «Эй, мать, когда жрать будем?», а потом ест из кастрюльки суп, задумчиво ковыряя вилкой в зубах, и, уколовшись, начинает ругаться площадными словами, то такой «воспитанности» – грош цена.

Первый раз человек соблюдает нормы этикета, потому что находится на людях, второй раз он полностью пренебрегает ими, потому что один или в кругу своей семьи.

«Это очень точная проверка сознания, – писал А.С.Макаренко¹, – поступок по секрету. Как человек ведет себя, когда его никто не видит, не слышит, не проверяет?»²

Если, снимая с себя пальто, человек сбрасывает заодно и культуру, его воспитанность – скорлупа грецкого ореха.

«Не» – частица, с которой начинаются многие правила поведения, потому что воспитанный человек не делает и не говорит ничего такого, что могло бы задеть, обидеть, унижить другого.

«Чего нельзя» – называют иногда этикет в Англии.

Стремление вести себя прилично уходит вглубь тысячелетней истории человечества. Оно зафиксировано в древнейших письменных документах и, совершенно очевидно, существовало ещё до появления

¹ Макаренко Антон Семенович (1888-1939) – советский педагог и писатель. Осуществил беспримерный в педагогической практике опыт массового перевоспитания детей-правонарушителей в трудовой колонии им. М.Горького (1920-1928, под Полтавой; с 1926 в Куряже, близ Харькова) и детской коммуне им. Ф.Э.Дзержинского. Произведения: «Педагогическая поэма» (1935), «Флаги на башнях» (1938), «Марш 30 года» (1932), «Книга для родителей» (1937), а также статьи по коммунистич. воспитанию. // Совет. энцикл. слов. – М., 1985. – С.744.

² Бушелева Б. Этикет от А. до Я// Педагогич. калейдоскоп. – 1994. – № 49-50. – С.14.

письменности. Это стремление вытекало и вытекает из условий современной жизни людей, и еще ни одна общественная формация не обходилась без правил и норм человеческого поведения и общения.

Именно об общении сегодня и пойдет речь.

Наверняка, каждый из вас попадал в затруднительную ситуацию, когда не знал, что сказать и как сказать, и стоит ли вообще говорить о чем-то в данном случае. Помочь в этом может знание вопросов речевого этикета. Именно речевому этикету и посвящена наша работа, которой мы продолжаем цикл методических пособий из серии «Культура речи».

Если в первом пособии мы дали лишь общее представление о речевом этикете и культуре речи, то во втором мы рассмотрим многие конкретные вопросы речевого поведения.

Наша работа состоит из вступительной статьи и четырех глав.

Первая глава «Правила речевого этикета в общении и взаимоотношениях людей» посвящена описанию именно тех ситуаций, в которых возникает наибольшее количество затруднений и в которых знание норм речевого этикета наиболее важно. Это ситуации: приветствие, знакомства, обращения, извинения и некоторые другие.

Вторая глава «Вежливость на каждый день» рассказывает о правилах поведения на улице, в транспорте, в театре, кино, в обществе, в семье.

Третья глава полностью посвящена телефонному этикету.

Название четвертой главы «Умение писать письма» говорит само за себя.

Надеемся, что работа окажется интересной и поможет ответить на многие интересующие вас вопросы.

Желаем успеха! Ждем отзывов на данное пособие.

Правила речевого этикета в общении и взаимоотношениях людей

Приветствие

Кодекс поведения, принятый для хорошо воспитанных людей во всех странах, включает четыре основных правила: вежливость, естественность, достоинство и такт.

Вежливость предполагает, прежде всего, приветствие. С древних времен люди оказывают друг другу специальное почтение посредством приветствий. Приветствовать своих друзей и знакомых при встрече – обычай, распространенный у всех народов. Правда, формы приветствий в различных странах разные. Но при всем многообразии приветствий международный этикет в своей основе одинаков: люди, встречаясь, желают друг другу добра и благополучия, здоровья, успехов в труде, доброго утра, дня или вечера. Главное требование при приветствии – дружелюбие.

Какими словами приветствуем мы людей у нас в стране: «Здравствуйте», «Добрый день (утро, вечер)», «Привет!» – вот наши обычные приветствия. Словом «привет» можно поприветствовать своих хороших знакомых, одноклассников, ровесников. Это приветствие распространено среди молодежи. Для людей старше вас по возрасту оно не подходит. Дети школьного возраста и молодые люди иногда, обращаясь друг к другу, употребляют жаргонные выражения, приветствия, которые часто бывают различными искажениями. Однако со временем им это надоедает и они начинают здороваться, как того требуют правила приличия.

Другая крайность: «Честь имею кланяться», «Нижайший поклон», «Мое почтение». Все эти и подобные им приветственные выражения в настоящее время сильно отдают стариной. Теперь их уже мало кто употребляет. Никто ни от кого не ждет подобострастного приветствия.

Самое привычное, нейтральное приветствие «Здравствуйте».

Слово «здравствуйте» означает «я желаю тебе здоровья». Говорите его знакомым и незнакомым: вахтеру в учреждении, билетерше в театре, кассирше в магазине, повару в школьной столовой, библиотекарю в читальном зале...

Входя в приемную врача, купе железнодорожного вагона, непременно поздоровайтесь. Вы прекрасно можете здороваться с незнакомыми людьми, которых встречаете на лестнице жилого дома, в лифте.

На улице приятно приветствовать не только людей, которым вы были представлены, но и людей, которые живут по соседству, в одном доме с вами, ходят той же дорогой или регулярно пользуются тем же транспортным средством, что и вы. Приветствуйте также тех, кому вы или кто вам оказали какую-либо услугу.

Следуя одному из правил известного американского психолога Д.Карнеги, добавляйте, по возможности, к приветствию имя человека,

которого приветствуете. Слыша свое имя, люди будут внимательнее относиться к вам.

Если вы не можете отдать себе отчет в том, знакомы вы или нет с повстречавшимся вам человеком, то поступите правильно, поздоровавшись с ним. В деревне принято здороваться со всеми, даже с людьми, которых вы прежде не видели. Это хороший обычай. Когда с вами здороваются незнакомые люди, отвечайте им приветливо. В деревне ничто не мешает вам самим приветствовать каждого встречного.

Нормы этикета строго определяют, кто из двух встретившихся первым должен приветствовать другого.

По установившемуся обычаю, мужчина скажет первым слова приветствия женщине, сотрудник первым поприветствует руководителя, младшие, конечно, первыми здороваются со старшими.

Случается, что не дожидаясь приветствия, пожилой человек первым здоровается с более молодым, хотя в порядке вещей должно было быть наоборот.

Если встречаются супружеские пары, то сначала женщины здороваются друг с другом, затем мужчины приветствуют женщин, и лишь после этого мужчины приветствуют друг друга.

Первой здоровается женщина, идущая в обществе мужчины, с женщиной, идущей в одиночестве или с другой женщиной.

При равных условиях первым здоровается при встрече тот, кто более воспитан. Приветствие нужно всегда произносить ясно. Шептать, бормотать, цедить слова сквозь зубы – неприлично, так не приветствуют.

Даже если вы очень торопитесь, то, приветствуя человека, чуть приостановитесь. Совершенно недопустимо, пролетая мимо кого-то стрелой, бросать на ходу то ли «Дрась», то ли «Брысь», особенно человеку много старше вас.

Не следует здороваться с человеком за двадцать метров. Три-четыре шага – вот, вероятно, правильная дистанция.

При всем многообразии приветствия, оно никогда не должно быть развязным. Не следует кричать через всю улицу: «Привет, старик!», даже когда вы повстречали своего лучшего друга. С такими громкими проявлениями радости можно, в крайнем случае, примириться во время загородной экскурсии, но ни в коем случае не на улице и уж, конечно, не в общественном месте. Дружеского кивка и улыбки вполне достаточно для приветствия очень близких друзей. Когда вы встречаете человека, с которым незадолго до того здоровались, то можете опять поздороваться, если намереваетесь вступить с ним в разговор. Если же нет, достаточно приветливо улыбнуться.

Если кто-нибудь по невнимательности не поздоровается с вами, не следует тотчас видеть в этом злой умысел.

Другое дело, если кто-нибудь знакомый преднамеренно не здоровается или не отвечает на ваше приветствие. В таком случае, в свою очередь,

перестаньте с ним здороваться. Если вы хорошо знакомы с этим человеком, лучше всего прямо попросить у него объяснения.

Вы пришли в гости, в комнате несколько человек. Сначала поздоровайтесь с хозяйкой дома, затем – с другими женщинами, затем – с хозяином и другими мужчинами. Если в числе гостей находится ваш муж, с ним здоровайтесь в последнюю очередь. Мужчина же в таком случае здоровается сперва со всеми присутствующими женщинами, затем со своей женой, а потом – с мужчинами. Случается, что в такой обстановке супруги вообще забывают здороваться друг с другом. Это непростительная ошибка.

Если вы опоздали к застолью и входите в комнату, где вокруг большого стола сидит много гостей, следует громко и ясно произнести общее приветствие. Близким знакомым и соседям по столу можно еще раз отдельно поклониться. Вообще следует помнить, кто входит в помещение, независимо от положения и возраста, всегда первым приветствует присутствующих. Аналогично, уходящий прощается первым с остающимися. Этикет требует от мужчины, чтобы он приветствовал своих друзей и знакомых, женщин или мужчин, всегда стоя. Исключение допускается только для больных или очень пожилых мужчин. Сидящая женщина, здороваясь с мужчиной, может не вставать. Она должна встать, лишь приветствуя очень пожилого мужчину в знак особого уважения к его возрасту. Всегда встает при приветствии хозяйка дома, встречающая своих гостей. Не принято здороваться или прощаться через стол, порог, через какую-либо перегородку.

Рукопожатие – одна из форм приветствия. Этикетные нормы определяют, кто первым может протянуть руку для рукопожатия: женщина – мужчине, старший – младшему по возрасту, руководитель – своему сотруднику. Приветствие путем рукопожатия мужчинам рекомендуется делать всегда, женщинам – по обоюдному согласию.

Не принять протянутую для приветствия руку, так же, как и не ответить на словесное приветствие – значит нанести тяжкое оскорбление человеку.

При приветствии мужчина обязательно вынет руки из карманов и сигарету изо рта. В противном случае это будет расцениваться как неуважение, небрежное отношение к тому, с кем он здоровается, или как незнание элементарных норм этикета; женщина, отвечая на приветствие, может не вынимать руки из карманов пальто, жакета (правда, у женщин редко встречается такая привычка).

Существует еще один способ приветствия – кивком головы. Но обычно таким способом мы приветствуем друга или знакомого в том случае, когда нет возможности подойти близко для словесного приветствия или рукопожатия. При поклоне мужчина приподнимает головной убор. Это не относится к беретам, лыжным шапочкам, меховым шапкам. Женщины кланяются легким кивком головы. Хорошо, если к приветствию будет прибавлена улыбка.

Сидя за столиком в кафе, ресторане, приветствуем знакомых только кивком головы. Мужчина, кланяясь женщине, немного привстает со стула. Встает совсем только в случае, если женщина подходит к нему.

Обгоняя кого-нибудь на лестнице или в коридоре, не забудьте поклониться. Отвечая на приветствие, всегда оборачивайтесь в сторону того, кого обгоняете. Случается, что встречающиеся начинают издали кланяться друг другу. Бывает и наоборот – один ждет, когда другой поклонится, и в результате здороваются, уже поравнявшись, или вовсе не здороваются. Это выходит некрасиво. Кланяться следует всегда вежливо и непринужденно, не следует демонстративно и вызывающе выжидать, пока поздоровается другой – так удастся избежать многих недоразумений.

Мужчина, идущий по улице в сопровождении другого, должен поклониться тому, кто здоровается с его спутником, даже если сам с ним не знаком. Женщина же в таком случае отвечает на приветствие, если только оно явно относится к ней. Если человек, с которым вы идете, поздоровается с встречным вам незнакомым, вам тоже следует поклониться. Супруги вместе раскланиваются на улице с другой супружеской четой, даже если одного из супругов не знают. Друзья, идущие вместе по улице, оба здороваются со встречным, которого знает только один из них.

Соблюдение правил, как здороваться при общении с людьми, поможет избежать многих недоразумений при каждодневных встречах. Дело тут не в формальностях, а в действительном уважении к людям, без деланности и неестественных поклонов. А что делать, если, по каким-то причинам мы не хотим кого-нибудь приветствовать?

Случается и такое, и не так уж редко. В этом случае нельзя демонстративно повернуть в сторону, а нужно постараться сделать это, когда вас еще разделяет значительное расстояние.

Если же навстречу попадают знакомые, которые, как вам кажется, не хотят, чтобы вы их увидели и узнали, то тогда вам следует попытаться их не заметить или, в крайнем случае, сделать вид, что вы их не узнали.

Знакомство

Знакомство с новыми людьми, как правило, доставляет нам радость. Наши новые знакомые могут стать нашими друзьями, внесут разнообразие в нашу жизнь.

Но при знакомстве так же, как и при приветствии, необходимо соблюдать нормы этикета. Ведь иногда ошибка, допущенная при знакомстве, создает о нас неблагоприятное впечатление, и тогда знакомство быстро прекращается.

Молодые люди, как правило, знакомятся быстро и просто. Среди молодежи вполне допустимо сказать при знакомстве: «Познакомьтесь, ребята, это Сережа, а это Валера». Можно назвать своих друзей при знакомстве только по имени, а можно добавить к именам и фамилии. Надо только помнить, что если мы знакомим юношу и девушку, то сначала

представляем девушке молодого человека, а затем ему представляем девушку. Какими словами мы представляем людей друг другу? «Позвольте вам представить», «Разрешите тебе представить», «Мне бы хотелось вас познакомиться», «Познакомьтесь, пожалуйста» и т.п.

Знакомя людей, разных по возрасту, необходимо четко назвать их имена, отчества и фамилии. Если не уверены, что правильно помните фамилию человека, которого собираетесь представить, предоставьте ему возможность назвать себя самому. Скажите: «Знакомьтесь, пожалуйста». Старайтесь никогда не путать фамилию человека и не допускать ошибки в её произношении. Если же это произошло, обязательно принесите свои извинения. Атмосферу в данной обстановке может разрядить какая-нибудь шутка, например о вашей памяти на имена и фамилии. Бывает, что, не расслышав фамилию того, кто представляется или кого представляют, некоторые люди стесняются его переспросить. Просьба повторить фамилию или имя вполне допустима, ее можно сделать, например, в такой форме: «Простите, я плохо расслышал ваше имя».

Представляя человека, можно уточнить данные о нем. Например, можно сказать: «Это мой Сережа, он учится в строительном техникуме». Желая, чтобы к представляемому отнеслись особенно сердечно, вы можете подчеркнуть, что это ваш хороший друг или товарищ по службе, бывший одноклассник или коллега-спортсмен. Вы можете сказать: «Разрешите представить вам моего друга детства» или «Позвольте представить вам моего сотрудника». Конечно, не следует перечислять все титулы представляемого, а также без уважительных причин сообщать дополнительные сведения о деятельности тех, кого представляете. И вообще долго ораторствовать в этом случае не следует.

Также недопустимо при знакомстве ссылаться на третье лицо: «Это – Сережа, племянник известного актера Корозенкова!» Конечно, может приятно быть родственником знаменитости, но при знакомстве важно не это. Важно, что Сережа – сам по себе очень интересная личность.

Кого и кому мы представляем при знакомстве?

Этикет четко отвечает на этот вопрос: в зависимости от пола, возраста и положения. Женщине представляем мужчину, а затем называем и ее имя, если это необходимо. Например, мы можем начать представление такими словами: «Позвольте вам представить нашего нового коллегу Владимира Николаевича Петрова». И затем продолжить: «Владимир Николаевич, Антонина Петровна – наш ведущий специалист». Но можно провести церемонию знакомства следующим образом: «Антонина Петровна, разрешите вам представить нашего нового сотрудника Владимира Николаевича Петрова».

Старшему по возрасту мы представляем младшего, руководителю – сотрудника. Этикет требует, чтобы своих родных мы представляли своим знакомым. Например, вы встречаете на улице своего друга Андрея. Познакомьте друга со своей сестрой Наташей. Причем, если бы девушка

была просто знакомой, то вы бы сказали: «Наташа, познакомьтесь, это мой друг Андрей». Но так как Наташа – ваша сестра, представление произойдет по-другому: «Андрей, мне бы хотелось познакомить тебя со своей сестрой Наташей». Так же мы представляем своим знакомым и друзьям брата, жену, мужа. Это не касается родственников старшего поколения: родителей, бабушек, дедушек. Им мы всегда представляем своих друзей и знакомых, а не наоборот.

Конечно, при знакомстве можно протянуть руку для приветствия или сказать несколько теплых слов: «Рада с вами познакомиться», «Очень приятно» и т.п.

Вопросы и затруднения при знакомстве могут быть различного характера. Например, нужно ли знакомить своего друга с одноклассником в такой ситуации: вы с другом едете в автобусе, и в автобус входит ваш одноклассник? Можно и не представлять их друг другу, но если между вами тремя возникла оживленная беседа, то, конечно, скажите: «Познакомьтесь, пожалуйста, Юрий – Виктор», и затем продолжайте разговор.

Если вы вместе с другом подошли к группе одноклассников, которые не знают вашего друга, представьте его всем: назовите его имя, а остальные назовут себя сами.

Нельзя представлять кого-либо на улице на ходу. Все взаимно знакомящиеся обязаны остановиться и представиться, только после этого они могут продолжать свой путь. Когда в дом приходят гости, то не всегда люди знакомы друг с другом. Их также необходимо познакомить.

«Новенького» хозяйка должна представить всем, назвав его имя. При этом лучше сначала сказать что-то вроде: «Позвольте представить вам» или менее официально: «Разрешите познакомить вас...», а также добавить к имени несколько теплых слов: «Это давний друг нашей семьи, прошу любить и жаловать», а затем и ему представить каждого из гостей. Обычно хозяйка знакомит между собой женщин, а хозяин – мужчин, но не обязательно. Если несколько гостей приходят один за другим и хозяева не успевают познакомить их друг с другом, то кто-либо из мужчин (родственник хозяев или хороший друг) должен помочь и взять эти функции на себя. Опоздавших гостей, пришедших уже во время ужина, провожают на их место за столом и знакомят сначала только с соседями по столу. Это отнюдь не наказание, но почему бы гостям, пришедшим вовремя, не доесть спокойно свой суп?

Обычно сначала гостям представляют тех, кто пришел позже, а затем в непринужденной форме называют имена остальных. Если гостей немного, их знакомят по отдельности. Знакомясь, мужчины встают. Если пришла дама, мужчины не садятся до тех пор, пока не усядется вновь пришедшая. Женщины остаются сидеть, за исключением случаев, когда пришедший гость значительно старше их или занимает весьма высокое положение.

При знакомстве мужчина не должен кланяться в пояс, но и отделываться сухим телеграфным сообщением «Чрезвычайно рад» тоже не

следует. Здесь лучше всего слегка поклониться. А если к этому еще добавить, что ты уже кое-что слышал о том, кому тебя представляют, и рад познакомиться лично, то это будет вполне в духе времени.

Не считая занятий спором, пребывания в путешествиях и на службе, где возможностей познакомиться гораздо больше, правила хорошего тона требуют, чтобы почти во всех других случаях был посредник в лице общего хорошего знакомого, кто-то третий, кто может представить двоих друг другу, сказать о каждом из них несколько хороших слов, которые и будут ориентировать новых знакомых на определенные отношения.

Но не всегда возможна такая ситуация, что кто-то третий может вас представить. Если посредника нет, дело осложняется. Тут важно не попасть впросак. Нужно всегда помнить, что без уважительного или по крайней мере достаточного повода не представляются. Снять шляпу и заговорить на улице с первой встречной так же бестактно, как ни с того, ни с сего, едва заняв место, начать доверительную беседу в театре или ресторане с незнакомой соседкой или соседом. Такая навязчивость заслуженно сулит вам в ответ холодный сострадательный взгляд или вежливый отпор.

Мужчина, который поможет женщине вынести чемодан из поезда, представляться не должен. Комично выглядело бы, если б, уступая место женщине в троллейбусе или трамвае, мужчина представлялся бы. Следует представляться, если вы хотите обратиться к человеку по серьезному делу, но не тогда, когда вы просите разрешения прикурить или осведомляетесь о том, как пройти на ту или другую улицу, в то или другое учреждение в незнакомом вам городе.

В учреждении также принято представляться, когда вы приходите по важному делу.

Подсаживаясь в кафе, ресторане или другом общественном месте к столику, за которым уже сидят другие, представляться излишне, следует лишь, поклонившись, осведомиться, свободно ли место. Независимо от ответа – положительного или отрицательного – нужно поблагодарить. Если, разговорившись с кем-нибудь за столом, вы обнаруживаете, что имеются общие знакомые, что вы из одного края, той же профессии и т.п., то можете представиться. В автобусе, трамвае представляться незачем. В поезде представляться не обязательно, но если вы долго находитесь в пути с кем-нибудь и окажется, что имеются общие интересы, то не мешает представиться, в предположении, что и в будущем вы будете встречаться со своим случайным спутником.

Если, идя с кем-нибудь по улице, вы встретите знакомого и заведете с ним разговор, представлять спутника не обязательно. Тому следует стоять несколько поодаль. Но если разговор продлится более 1-2 минут, то представьте сопровождающего вас – это позволит ему принять участие в беседе. В случае, если вы не находите нужным представлять его, то предложите ему идти понемногу вперед, обещая вскоре догнать. Если же вы идете с женщиной, то одну ее не оставляйте.

Если вас представили человеку, знакомство с которым вам нежелательно, не подавайте виду в присутствии знакомого вас – это могло бы обидеть его. Отказываться представиться – грубая невоспитанность.

Напротив, если вас представили кому-нибудь, и вы обнаруживаете, что новый знакомый или знакомая совсем не заинтересованы в продолжении знакомства, не навязывайтесь и тем более не разыгрывайте из себя оскорбленного. Просто скромно удалитесь.

Но что же делать, если вы все-таки хотите познакомиться с человеком без видимого серьезного повода, а посредника нет. Не огорчайтесь и не теряйте надежды. Если вам необходимо данное знакомство, наберитесь храбрости, подойдите к нужному вам человеку и представьтесь сами: кто вы и почему хотите познакомиться. Только позаботьтесь о том, чтобы ваше намерение не приняли за навязчивость.

Есть множество скромных знаков внимания, которые могут облегчить знакомство: поднять упавший на пол предмет, открыть дверь при входе в магазин, помочь снять пальто в гардеробе театра или концертного зала. Несколько подходящих слов, сказанных при этом, вполне могут послужить началом разговора и тем самым – знакомства.

Для того, чтобы завязать разговор на улице, в трамвае или автобусе, что в принципе запрещается правилами хорошего тона, тоже есть некоторые возможности. Например, если по пути на работу вы постоянно встречаете в автобусе или трамвае одну и ту же незнакомку, отчего не пожелать ей «доброго утра», не завязать с ней беседу? Если она ведет себя сдержанно и холодно, то лучше ретироваться. Если же она дает понять, что не прочь познакомиться, то ничто не мешает совершить после работы совместную прогулку или пойти в кино.

Речь, правда, идет только о мужчинах. Женщина, как правило, не начинает разговор первой и не обращается на улице к мужчине, за исключением тех случаев, когда ей надо что-либо узнать или у нее есть другая серьезная причина. В этих случаях она предварительно извинится, а затем поблагодарит за полученный ответ. Вообще, женщине не следует проявлять желание познакомиться с кем-либо из мужчин. По законам этикета, женщина сама себя представляет только женщине. Однако это правило не следует воспринимать буквально, в наше время оно утрачивает свое значение. Женщина, работающая врачом или журналистом, женщина, пришедшая в отдел кадров, чтобы устроиться на работу, или желающая побеседовать с сотрудником после собрания, совершенно естественно первой назовет себя, обратившись к мужчине.

Некрасиво, когда представляясь, люди ведут себя фальшиво, деланно. Глубокие поклоны, напыщенность, громкие фразы, неестественные интонации не должны иметь место. Это может создать о вас неблагоприятное впечатление. Выразаться нужно кратко и вести себя скромно и мило.

Если вам кто-нибудь представляется, то обязательно тоже представьтесь ему. А продолжать ли знакомство – личное дело каждого.

Извинение

По законам этикета, мы извиняемся тогда, когда побеспокоили кого-то или причинили кому-либо неприятности. Этикет требует также приносить извинение за опоздание. Даже если опоздание по каким-либо причинам неизбежно, найдите способ предупредить об этом заранее и извиниться.

В случае опоздания мужчина обязан не только извиниться, но и объяснить причины случившегося, женщина же – великодушно простить и не портить себе и спутнику вечер своим «кислым» видом.

Правда, извинения за опоздание на поезд или самолет вам уже не помогут. Ни машинист, ни пилот их не услышат, а вы лишите себя приятного путешествия и некоторой денежной суммы.

Формы извинения в современном русском языке разнообразны: «Простите, пожалуйста», «Извините меня, пожалуйста», «Прошу прощения» или просто короткое: «Извините».

Всегда ли мы произносим эти слова так, как нужно и тогда, когда это необходимо?

Вообще, для воспитанного человека нормально не замечать какого-либо незначительного проступка, совершенного по отношению к нему. А если мы сами совершаем нечто подобное по отношению к другому человеку? Извиняемся ли? Возможно. Но если внимательно приглядеться к себе, то почему?

Некоторые извиняются только потому, что хотят услышать ответное извинение, как в детской игре «А я начал первым», и таким образом как бы набрать побольше баллов в «зачетку морали».

Иногда мы руководствуемся лишь желанием сохранить имидж высококонрастного человека. И если это так, то тогда, может быть, достойнее не извиняться вовсе? Но как же быть? Некоторые утверждают, что извиняются постоянно, хотя на самом деле их действия вообще не требуют этого. Посудите сами, стоит ли извиняться, если мы звоним на телефонную станцию и просим исправить нашу линию? А как бы вы отреагировали, если бы услышали извинение синоптиков за плохую погоду?

Вообще-то нет ничего легче, чем извиниться за те вещи, за которые мы не несем ответственности.

Гораздо труднее извиниться, если мы действительно виноваты.

Очень часто мы сгоряча обижаем близких людей, а потом извиняемся.

Но достаточно ли произнести «волшебное» слово, чтобы нервная система ближнего пришла в норму?

Муж часто приносит жене цветы после ссоры, думая, что это избавит его от необходимости что-то говорить. К сожалению, это глубокое заблуждение. Цветы – это, конечно, прекрасно, но гораздо важнее услышать слова, полные искреннего раскаяния. Но не постоянные «прости», «извини»,

которые могут просто превратиться в словесный мусор и перестать иметь значение, если за этим не стоит ничего, кроме слов. Ведь эти «волшебные» слова, не подкрепленные искренним раскаянием, вряд ли способны что-либо исправить.

Если вы почувствовали, что человек, чтобы сказать «прости меня», преодолел себя, будьте к нему добры. Не используйте его извинения для морального шантажа («Я тебя прощу, но если...»). Помните, извинение – это акт самопреодоления, а, даруя прощение, вы совершаете акт веры. Звучит высокопарно, но одно от другого неотделимо.

Но что делать с теми, кто постоянно оскорбляет совершаемый вами акт веры? Ох, знать бы ответ...

Обращение

Обращение к собеседнику – это самая употребительная языковая единица, связанная с этикетными знаками. Установление речевого контакта, регулирование социальных взаимоотношений – важные общественные функции обращения.

Суть обращения составляют языковые формы установления контакта с собеседниками при демонстрации взаимных социальных и личностных отношений. Обращения возникают на базе слов-названий: наименования профессии или рода занятий, каких-то признаков и т.д. К обращениям примыкают и способы привлечения внимания без названия адресата («Простите», «Извините»), функционально равные обращениям-названиям. Исследователи классифицируют обращение по разным признакам: что оно обозначает (собственное имя, родство и т.д.), знаком или не знаком нам адресат, какова стилистическая окраска обращения. В основу классификации положен второй признак, а первый и третий включен попутно в характеристику того или иного обращения.

Итак, обращение – самый яркий этикетный знак.

Обращение имеет очень важное свойство – оно не только призывает, но еще и обозначает адресата. Называя собеседника, мы как бы выбираем для него наиболее подходящий к случаю «ярлык».

И тут как раз имеет большое значение тот факт, знакомы мы с собеседником или нет. Наибольшее количество затруднений возникает, когда собеседник нам не знаком, но и обращение к людям, которых мы знаем, а именно, по именам, имеет в русском языке свою национальную специфику. Во-первых, по имени-отчеству не обращаются в других странах. Во-вторых, в разговорном стиле мы наблюдаем усечение суффикса или окончания в обращении – имени собственном или наименовании родства: «Петь!», «Тань!», «Мам!»; растяжение: «Ма-м!», «Мама-а!»; удвоение: «Тань-Таня!», «Петь, а Петя!». Конечно, такие формы ограничены стилистически. Ведь нельзя себе представить, чтобы в официальном стиле кто-то так обращался! Устная речь допускает даже стяжение в имени-отчестве. Более того, умеренное стяжение является нормой устного

произношения. Если кто-то звонит по телефону, и четко произносит: «Наталья Ивановна!» – можно безошибочно определить иностранца.

А вот «Наталь Иванна!» – это уже говорит русский.

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: Палосич (М.Булгаков «Мастер и Маргарита»), Юливанна (Н.Дубов «Беглец»), Анапална (Г.Тропольский «Белый Бим, Черное ухо») и т.д.

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.

Сегодня проблема обращения волнует многих. Она действительно сложна. Обсудим ее с разных сторон.

Наибольшую трудность, а также наибольший интерес для речевого этикета представляет обращение к человеку незнакомому. Итак, адресат нам незнаком. Это бывает чаще всего в ситуации нейтрального, обиходно-делового общения на улице, в транспорте, магазине, гостинице, мастерской, на почте и т.д. Общение здесь минимально: мы задаем вопрос, о чем-то просим, изредка сообщаем что-то.

Так что же мы выбираем для вступления в речевой контакт с незнакомым человеком, предположим, с прохожим, у которого хотим узнать, как пройти к ближайшей автобусной остановке?

Казалось бы, это так несложно – обозначить, назвать того, с кем я хочу говорить. Основные признаки собеседника легко распознать: пол, возраст (Молодой человек!), профессиональную принадлежность (Товарищ милиционер!), уровень образованности и даже место жительства (в городе или в деревне: не всякой незнакомой старой женщине можно сказать: «Бабушка!»). И все же это простое действие – назвать собеседника – не всегда удается.

Диапазон тональности обращений велик, и иногда обращенное к нам название нас удовлетворяет, иногда возвышает в собственных глазах и глазах окружающих, но иногда и унижает (например: Эй, тетка!). Само по себе «Эй!» служит способом привлечения внимания. Но кто же согласится вступить в контакт с человеком, так обратившимся!

– Женщина, не стойте, пройдите вперед!

– Мужчина, вы забыли сдачу! – Подобные реплики мы все чаще слышим в транспорте, в магазине, на рынках, на улице... Люди, владеющие литературным языком, возмущаются: «Женщина, мужчина – это ужасно,

грубо, вульгарно!» Но почему? Почему женщину нельзя назвать женщиной, а мужчину – мужчиной? Почему такое обращение находится за пределами литературного языка? В языке объяснимо далеко не все, между тем объясненное явление всегда сознательнее усваивается. Попробуем ответить на вышеставленные вопросы.

Богат русский язык, спору нет. А вот удачной – общеупотребительной, общепринятой – формы обращения в нем не сложилось. И причина этого не в языке, а за его пределами.

В русском языке до 17 года к собеседнику обращались: господин, госпожа, барин, барыня, барышня, сударь, сударыня. Эти обращения характеризуют одно существенное свойство: уважительное, почтительное отношение к собеседнику. Но посудите сами: в свое время «господ» сменили «товарищи», теперь «товарищей» теснят «господа», пытаюсь вернуть утраченные позиции. Что же в итоге?

Пестрота и неупорядоченность нашей жизни влечет за собой пестроту и неупорядоченность в языке. В одном из фильмов о революции мальчишка, продающий газеты, зазывал покупателей: «Гражданин-товарищ-барин! Купите газету!».

Сегодня обращение «господин», «госпожа» еще не прижилось заново (и приживутся ли – это еще вопрос!), а на слова «гражданин» и «товарищ» многие смотрят, как на пережиток прошлого. В наше время слова «товарищ» используется только в официальных сферах. Иногда приходится слышать мнение, что «товарищ» – это обращение партийное и теперь им вообще пользоваться не следует. Суждение ошибочное. Слово «товарищ» родилось в языке задолго до появления политических партий. Оно имеет несколько значений:

- 1) «Человек, участвующий с кем-либо в одном деле, промысле, предприятии и т.п.»;
- 2) «Человек, связанный с кем-либо по роду деятельности, 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».

Пятое значение слова еще недавно давало повсеместно звучавшее обращение (Товарищ, проходите вперед!). Однако сейчас это обращение как обиходно-бытовое в большинстве случаев отторгается и осознается как невозможное в повседневной языковой жизни. Оно не вызывает возражений, пожалуй, только в официально-деловом, часто публичном общении: «Товарищ водитель!», «Товарищи студенты!» и просто «Товарищи!».

Если последить за восприятием этого слова в официальных сферах, то оно еще вполне может использоваться: любая непринужденная аудитория, например, собрание трудового коллектива, спокойнее воспринимает обращение «товарищи», чем многие другие («коллеги», «господа»). Хотя в

нашу жизнь возвращается когда-то утраченное и сейчас и с экрана телевизоров, и по радио все чаще можно услышать: «Дамы и господа!», «Господин Петров!», однако следует помнить, что уместным употребление такого выражения оказывается: 1) во множественном числе; 2) в сочетании с фамилией, т.е. применительно к знакомому человеку.

Но к незнакомому человеку, например, в транспорте обратиться: «Господин, вы не могли бы подвинуться?» будет неуместно, потому что, во-первых, этому обращению сопутствует официальность, а во-вторых, обращение «господа» сегодня нередко вызывает иронию, ибо как по уровню материального благосостояния, так и по воспитанности мы на «господ» пока еще похожи мало.

Есть, кроме того, в слове «господин» этакая «сословность», которая подчеркивая социальное неравенство, не дает использовать данное обращение широко.

Понемногу обращение «господа» все же приживается, и вполне успешно, на некоторых участках языковой жизни: в деловой этикете высокого (например, международного) уровня и в сферах рекламы.

Те, кто хорошо чувствуют оттенки принятых сегодня форм обращения, умеют при случае ими мастерски воспользоваться. Например, однажды на собрании руководитель обратился к аудитории так: «Дорогие товарищи преподаватели и господа учредители!». Оратор намеренно противопоставил адресатов («дорогие товарищи» – с одной стороны, «господа» – с другой) и сохранил противопоставление до конца речи, использовав корректную и при этом действенную форму выражения своей оценки.

Теперь об обращении «гражданин» («гражданка»). Н.А. Некрасов¹ писал, что гражданин – «Отечества достойный сын». Вообще у этого слова, так же, как и у слова «товарищ», несколько значений:

- 1) «Лицо, принадлежащее к постоянному населению данного государства»;
- 2) «Взрослый человек, мужчина, а также форма обращения к нему»;
- 3) «Человек, подчиняющий свои личные интересы общественным, служащий родине, народу».

У обращения гражданин(-ка) две возможности применения: в обстановке официального общения и в обстановке обиходно-деловой.

Если на улице милиционер скажет: «Пройдемте, гражданин!» – вы почувствуете официальность, строгость такого обращения. Этот оттенок – первого значения слова (связь с правами и обязанностями, с законом).

¹ Некрасов Николай Алексеевич (1821-1877/78) – русский поэт. В 1847-66 гг. ред.-изд. журнала «Современник», с 1868 г. редактор (совместно с М.Е.Салтыковым) журнала «Отечественные записки». Испытал идейное влияние В.Г.Белинского. Изображая народную жизнь – повседневный быт городских низов, крестьянские будни, женскую долю. Поэмы: «Коробейники» (1861), «Мороз, красный Нос» (1864), «Русские женщины» (1866-76). Гражданственная, демокр., тесно связанная с песенным фольклором поэзия Некрасова существенно повлияла на развитие русской литературы. Сатира (поэма «Современники», 1875-76). Проза. Критика // Совет. энцикл. слов. – М., 1985. – С.873.

Пример обиходно-бытового оттенка:

– Гражданин, вы выходите на следующей остановке?

Или:

– Гражданин, передайте, пожалуйста, деньги.

Но сейчас редко кто к кому-то так обращается. Подобное обращение отторгается самими говорящими. Почему? Объяснить это несложно. Несмотря на то, что у слова «гражданин», как и у слова «товарищ», хороший и емкий смысл, оттенок официальности накладывает свою печать на эти обращения, что делает их неудобными для использования в обыденной, бытовой обстановке.

Поэтому так сложилось, что обращение «гражданин» в основном стало уместно в узкой – судебно-милицейской сфере (как бы по отношению к тому, кто уже «не товарищ»).

Итак, мы видим, что русский язык предлагает варианты обращений, но они расходятся по сферам употребления, а единая (нейтральная) норма не складывается. В чем же все-таки дело?

Обращение к взрослому, незнакомому человеку в ситуации обыденного общения предполагает одновременное выражение вежливости, почтения и в то же время доверительности.

Во многих других языках существуют такие универсальные формы обращений.

В Польше обращаются: – Доброе утро, пани!

Во Франции: – Здравствуйте, мадемуазель!

В Германии: – Добрый вечер, фрау!

Попробуйте, вставьте в эту фразу наши обращения: – Доброе утро, ...товарищ? женщина? гражданка?

Нет, не подходит. Дама, дамочка? Слишком вычурно.

Итак, в лексике современного русского литературного языка существует лакуна – отсутствует слово, которое могло бы служить вежливым и вместе с тем достаточно универсальным обращением к незнакомому человеку!

Речевая стихия дает нам, конечно, некоторые варианты. Например, «девушка!», «молодой человек!». Эти формы вполне приемлемы в ситуациях повседневного общения, но на их употребление наложены возрастные ограничения.

Теперь вернемся к словам «Мужчина!» и «Женщина!», то есть к тому, с чего мы начали.

Использование этих слов в качестве обращений является нарушением норм речевого этикета, и адресат вправе обидеться, даже оскорбиться на такое обращение, так как оно считается просторечным, то есть грубым, невежливым, а также свидетельствует о том, что говорящий не владеет нормами литературного языка, недостаточно образован, воспитан.

Названия лиц мужского и женского пола, не имеющие уважительного оттенка, в качестве обращений к взрослому человеку – не употребляются!

В немецком языке не употребляется слово Mann (мужчина), для обращения есть другое слово – Herr.

Так что обращения «Мужчина!» и «Женщина!» противоречат закономерности, общей для ряда языков, в которой отразились и закономерности человеческого общения. Поэтому хотелось бы надеяться, что попытка объяснить причину нелитературности обращений «Женщина!» и «Мужчина!» хоть в какой-то степени будет способствовать отказу от их употребления. В конце концов, это так же неприлично, как выделять собеседника по национальному признаку: «Эй, ты, цыган!».

Кто обладает внутренней культурой, тот уважает в ближнем человеческую индивидуальность, а стало быть, видит в человеке нечто большее, чем просто формальные признаки пола и национальности.

Для обращения к человеку в ситуации обыденного общения должны быть использованы другие средства русского языка. Какие?

Как же нам все-таки обращаться друг к другу – в автобусе, на улице, в очереди?

Иногда, к сожалению, не очень часто, в транспорте можно услышать:

– Сударыня, садитесь, пожалуйста!

Непривычно еще, но ведь уместно! И уважительно, и официально, и доверительно, и тепло!

Слово хорошее, но вряд ли его можно назвать универсальным обращением. Обращение сударь (сударыня) предложил ввести в употребление писатель В.Солоухин².

В статье «От родного слова» В.Солоухин говорит, что обращение это прививается с трудом, и не только потому, что не пропагандируется «сверху» – через радио, газеты, телевидение, но и потому, что не принимается «снизу», самим народом, так как не всегда и не всякой женщине удобно сказать: «Сударыня!».

В одном случае это хорошо («Сударыня, вы уронили перчатку»), а в другом неуместно («Сударыня, ну-ка, убери авоську!»).

Но ведь во второй ситуации – вообще неуважительное отношение к собеседнику, так что как ни обратись, речь не станет лучше. Почему же 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 слова «сударь», «сударыня» имеют дополнительные (коннотативные), стилистические обозначения, и они связаны с ассоциациями, которые рождаются у нас при мысли об обозначаемом. Произнесение слова «сударыня» вызывает представление о женщине определенного облика, может быть, «тургеневской», может быть

² Солоухин Вл. Ал. (род. 1924) – русский советский писатель. Лирическая повесть «Владимирские проселки» (1957), «Капля росы» (1960) о современной деревне. Стихи (сб. «Аргумент», 1972). Книга эссе «Письма из Русского музея» (1966), «Камешки на ладони» (1978), «Слово живое и мертвое» (1976) // Совет. энцикл. слов. – М., 1985. – С. 1237.

«чеховской». Так что образ не всякой нашей современницы легко совмещается с обликом сударыни.

Ну, а нельзя ли себе представить, что употребление слова заставит стать человека лучше? Ведь всем педагогам, да и родителям, хорошо известно, как пагубно влияют на детей отрицательные «ярлыки» и как благотворны положительные. Сила воздействия словом велика, и не надо ее недооценивать!

А вдруг и тут: назовешь человека сударем или сударыней, и он постарается «подтянуться», вести себя соответственно?

Приживется или не приживется это обращение – вопрос времени.

Но где же все-таки взять слово или выражение, универсальное для обращения в любой обыденной ситуации?

Возможен ли здесь какой-то общий совет? Да! Такое универсальное обращение в современном русском языке существует, только форма обращения заменена формой извинения. Мы извиняемся за то, что отвлекаем человека от его дел, мыслей. Да и существует прямое указание на это: «Простите за беспокойство...».

«Простите», «Извините» – это сигнал привлечения внимания, естественно, вежливые. Следует говорить, например, так: «Простите, пожалуйста, это не вы последний к врачу?». Или: «Извините, вы не скажите, который час?»

Каждый из нас пользуется и должен пользоваться этим способом привлечения внимания, потому что так можно обратиться абсолютно к любому незнакомому человеку, и это соответствует всем нормам речевого этикета.

Правда, сегодня мы слышим это, к сожалению, преимущественно от людей пожилых.

Конечно, 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 выясняют какие-то общие закономерности и советуют что-либо к употреблению, находя научно обоснованные причины, дают соответствующие объяснения и т.д. Будем надеяться, что и «господин», и «господа», и «сударь», и «сударыня» войдут в употребление. Ведь чем больше возможностей для выбора дает язык, тем лучше говорящим людям.

О том, как не надо говорить...

До сих пор мы говорим о соблюдении норм речевого этикета, но в заключении главы I хотелось бы немного коснуться такого понятия как «антиэтикет», т.е. нарушение этикета. В этой связи рассмотрим три явления, встречающиеся, к сожалению, не так уж редко.

Оскорбление – тяжелая обида, незаслуженное унижение. О случаях умышленного оскорбления говорить не будем – это область, пограничная между невоспитанностью и хулиганством.

Но бывает, человек искренне удивлен: «И чего она обиделась? Ну, сказал я, что бабы – дуры, так не про нее же именно?».

Правильно она обиделась. Потому что человек, если можно так выразиться, шире своего «Я». Человек – это его народ, его предки и семья, это его ровесники, это люди одной с ним профессии, одних убеждений, одного пола, это многие другие группы, с которыми он, по выражению психологов, себя идентифицирует. Задевая неуважительным словом или поступком любую из категорий, к которым причисляет себя человек, мы неизбежно наносим ему оскорбление. А личность должна быть неприкосновенна. П.Ф.Лесгафт³ говорил: «Мы не смеем касаться личности другого ни пальцем, ни словом, ни мыслью»⁴.

Сквернословие. О нем нельзя писать с улыбкой. К нему нельзя относиться снисходительно. Его нельзя никому прощать. Абсолютно прав А.С.Макаренко: «Матерное слово – есть неприкрытая, мелкая, бедная и дешевая гордость, признак самой дикой, самой первобытной культуры, – циничное, наглое, хулиганское отрицание и нашего пути к глубокой и действительно человеческой красоте»⁵.

Советы. Есть люди, страсть которых – давать советы. В благородном стремлении усовершенствовать мир и в непоколебимом сознании своей универсальной компетентности, они щедро одевают окружающих всевозможными наставлениями, поучениями и рецептами. Чаще всего стихия этих оракулов – медицина, семейные проблемы, воспитание детей. Обращает на себя внимание факт: чем меньше есть нужды в их наставлениях и чем хуже разбираются они в каких-то вопросах, тем советы будут многочисленнее и настойчивее. Эта форма невоспитанности известна давно и никого особенно не удивляет. Удивляет другое: бывают чудачки, которые благоговейно следуют всем советам.

³ Лесгафт Петр Францевич (1837-1909) – русский педагог, анатом и врач. Основатель научной системы физического воспитания и врачебно-педагогического контроля в физической культуре России // Совет. энцикл. слов. – М., 1985. – С. 703.

⁴ Бушелева Б. Этикет от А до Я // Педагогич. калейдоскоп. – 1994. – № 49-50. – С.14.

⁵ Там же.

Вежливость на каждый день

На улице

На улице следует вести себя так же воспитанно, как и в других местах при общении с людьми. Некоторые думают, что на улице никто не обращает на них внимания, не замечает. Это ошибка.

На улице, особенно когда она очень оживленная, нельзя быть рассеянным. Внимание необходимо, чтобы не попасть в неловкое положение – не заметить знакомых и не поздороваться с ними, не ответить на поклон. Отбросьте задумчивость, озабоченность, чтобы от вас не ускользнуло происходящее вокруг.

Встретив знакомого на улице, неприлично допытываться у него, куда он идет, и останавливать его, если он идет не один. Также бестактно остановить знакомого на улице, видя, что он спешит или не желает вступать в разговор. Если вас остановит женщина, пожилой мужчина или начальник, не подавайте виду, что разговор вам нежелателен. Только в исключительно важных случаях, например, если вы очень спешите, извинитесь и предложите поговорить в другой раз.

Что же вообще касается разговора со знакомыми при встрече на улице, то принято, чтобы первыми обращались женщины к мужчинам, старшие к младшим, начальство к подчиненным. Исключения допустимы, когда встречаются хорошие старые знакомые или когда дело не терпит отлагательства, например, когда нужно дать какое-нибудь объяснение или обратить внимание на что-нибудь, но и в таких случаях следует извиниться. Не останавливайтесь внезапно посередине дороги для того, чтобы поговорить с товарищем, и не ведите долгой беседы на оживленной улице. Отойдите в сторону, где вас никто не будет беспокоить и где вы не будете мешать прохожим. Можно также пройтись немного по пути с человеком, с которым хотите поговорить. Но не будьте в тягость – долго сопровождать можно, если только вас об этом попросят.

Если женщина, идущая в сопровождении мужчины, захочет сказать несколько слов встретившемуся ей знакомому, то она должна извиниться перед своим спутником, а тому следует отойти на несколько шагов от разговаривающих, чтобы не слышать их беседу.

Напомним, что женщина не обязана представлять своему спутнику знакомого, с которым повстречалась. Когда разговор окончен, мужчина, сопровождающий женщину, должен поклониться уходящему.

Если разговор затягивается, то нехорошо долго оставлять спутника ждать в стороне, следует его представить. Предвидя, что беседа будет продолжительной, лучше предупредить об этом спутника, и тот понемногу пойдет вперед. Женщине все же следует возможно скорее прекратить разговор и догнать спутника. Когда мужчина идет по улице с женщиной, то вступать в разговор с людьми, которых не знает его спутница, он не должен, чтобы она не стояла одна.

Встретив знакомую женщину на улице, мужчина поступает не совсем прилично, останавливая ее. Исключением может быть лишь неотложное дело. Допустимо это и при совершенно дружеских отношениях. Женщина может остановиться сама для того, чтобы обменяться несколькими словами со знакомым мужчиной.

Случается, что мужчина предлагает женщине проводить ее. Та может определить место, до которого разрешает пройти с ней. Проводив женщину, мужчине следует тотчас с ней распрощаться.

Более чем неприлично разговаривать на улице с незнакомой женщиной, тем более назойливо приставать к ней. Женщина же должна идти своей дорогой, не обращая внимания на пристающего мужчину, или отделаться от него несколькими холодными словами.

Незнакомых людей можно останавливать на улице исключительно ради короткой информации. Конечно, в большом городе нам нередко могут понадобиться справка или указание. В таких случаях рекомендуется обращаться к милиционеру, почтальону или шоферу такси, и только если никого из этих лиц нет поблизости, можно вежливо спросить прохожего. Предварительно следует извиниться за беспокойство, а получив ответ – поблагодарить. Если же вас о чем-нибудь спросят, отвечайте коротко и ясно, не закутывайтесь длинными объяснениями.

Поздравлять на улице можно только самых близких знакомых. При известных обстоятельствах такое поздравление считается как бы предварительным – его повторяют в соответствующей форме в подходящее время и в подходящем месте. Публично выражать свои чувства на улице не полагается, веселое расположение духа или гнев не приличествует. Ни ссоры, ни бурные проявления нежности кого-либо посторонним людям не интересны.

На улице нельзя делать громких замечаний по поводу одежды, роста и выражения лица прохожих. Юноши, которые посылают в адрес проходящих девушек даже остроумные реплики, демонстрируют недостатки своего воспитания.

Обращения к случайному прохожему вроде: «У вас пальто забрызгано грязью» или «У вас на чулке спущена петля» расцениваются скорее как бестактность, нежели как услуга. Но вполне уместно тихонько сообщить женщине, что у нее открыта сумка, или вовремя подсказать мужчине, что у него из кармана идет дым: тлеет трубка.

Нарушением этикета являются шумные, несдержанные, нарочито громкие приветствия. Кричать через улицу, окликая кого-нибудь с противоположной стороны, свистеть, указывать на людей пальцем или каким-нибудь предметом в руке – свидетельство о полной невоспитанности. Воспитанный человек на улице не кричит на детей и их приучит к тому, чтоб вести себя прилично.

Вообще разговаривать так, чтоб об этом слышала вся улица, петь во весь голос, орать, поднимать галдеж, тем более ночью, – не только

неприлично, но и бесцеремонно по отношению к людям, живущим в этом квартале. Такое бесшабашное поведение может быть расценено как распущенность.

На улице стремитесь быть вежливыми. К людям, которые мешают вам пройти, спокойно обратитесь со словами: «Разрешите пройти» или «Пропустите, пожалуйста». Показывать своего раздражения не нужно.

Если же вы сами случайно толкнете кого-нибудь или нечаянно наступите кому-нибудь на ногу, не примените тотчас вежливо извиниться: «Простите», «Извините, пожалуйста», «Виню». В ответ на извинение говорят: «Ничего», «Ничего страшного». Отвечать злобно, делать сердитое лицо не следует, ведь такая оплошность может случиться с каждым.

В транспорте

В трамвае, троллейбусе, автобусе и других средствах городского транспорта не следует громко беседовать со своими знакомыми – безразлично, о производственных или семейных делах, во всеуслышание называть того, к кому вы обращаетесь. Не менее неприлично шептать секреты в присутствии других людей, прикрывая рот рукой.

Следует избегать каких бы то ни было пререканий в общественном транспорте, а также бурных проявлений радости. Не нужно, увидев старого знакомого на передней площадке троллейбуса, в то время, как вы стоите на задней, кричать через весь троллейбус: «Мишка, привет!». В городском транспорте, где люди обычно спешат на работу или возвращаются с нее, следует всегда быть взаимовежливыми и не портить друг другу настроение.

В поезде, где путешествие, как правило, продолжается долго, вы можете найти удобный предлог, завязать разговор со своим спутником. Но не следует соседей по купе втягивать силой в беседу и настаивать на ее поддержании, если чувствуете нежелание ваших спутников общаться с вами.

Помните также, что повествование о личных делах и заботах, болезнях и т.п. не всегда будет интересно вашему случайному собеседнику. Будьте деликатны и скромны, никакими своими успехами – даже действительными – не хвастайтесь.

Если же вы сами не хотите разговаривать, лучше заранее приготовить книгу или газету. Слишком демонстративно показывать свое нежелание участвовать в разговоре тоже некрасиво, вы можете ничего не отвечать, просто слушать или делать вид, что слушаете. Только если собеседник слишком назойлив, следует тактично намекнуть ему, что вы устали и хотели бы отдохнуть. Если вы едете со своим знакомым и вы в купе не один, не обсуждайте с ним интимные или частные проблемы, ваши попутчики при этом будут чувствовать себя неловко.

Самолет требует от пассажиров определенных правил. Воспитанный человек не будет вызывать панику у пассажиров неуместными замечаниями о режиме полета или воспоминаниями об известных катастрофах.

В общественных местах

В кино, театре не следует громко беседовать, делиться своими впечатлениями об увиденном во время показа спектакля или фильма, расскажите о них по дороге домой. Типичный кино-бич: громкий критик или зритель, который увлеченно рассказывает своей спутнице (спутнику), «что сейчас будет». Такого непрошенного комментатора необходимо одернуть. Даже посторонний человек вправе сделать ему замечание.

Если в театре или кино вы побеспокоили кого-нибудь, пробираясь на свое место, обязательно извинитесь.

Вообще в таких местах как кино, театр, филармония нужно вести себя так, чтоб не мешать окружающим спокойно воспринимать то, что происходит на сцене или экране.

В библиотеке, особенно в читальном зале, вообще не следует разговаривать. Для этого есть более подходящее место. Говорить здесь можно только по делу, например, обратиться к библиотекарю с просьбой помочь найти нужную книгу, и то, очень тихо, чтобы не помешать другим читателям заниматься.

В таких местах как кафе, ресторан или магазин разговаривать можно, но не следует делать это громко, чтобы ваш разговор, особенно если он имеет личный характер, не стал достоянием всех находящихся рядом людей.

Если вы постоянно посещаете один и тот же магазинчик, входя, следует поздороваться с продавцом, выходя – попрощаться.

Обращайтесь вежливо к торговым работникам – они, в свою очередь, охотнее обслужат вас.

Если вам какой-нибудь товар не понравился, не вступайте в громкие пререкания с продавцом или заведующим магазином, не устраивайте скандала, доказывая, что товар плохого качества, некрасивый, дорогой. Все вопросы можно решить корректно. Кроме того, в каждом магазине должна быть жалобная книга, в которую вы можете написать, что недовольны товаром или обслуживанием.

В магазине и кафе можно столкнуться с таким явлением как очередь. Явление это хоть и отживает, но все же пока оно существует, нужно знать о правилах поведения в очередях.

Ни для кого не секрет, что есть люди, которые любыми путями стремятся обойти очередь, даже маленькую. Для этого существует магическая формула: «Мне только штуку», «Мне без сдачи», «Опаздываю на поезд», «Машина за углом ждет», «У меня дома ребенок закрыт». Нужно уважать людей, ведь у них проблем может быть, больше, не меньше. Кроме того, время дорого каждому. Исключение в данном случае может делаться только беременным женщинам, матерям с маленькими детьми, старым людям и инвалидам.

Если вы встали в конец очереди и спросили: «Кто крайний?», а вас поправили, что нужно говорить: «Кто последний?», не надо отвечать: «Сама

такая!». Не нужно сводить дистанцию между собой и впереди стоящими к нулю, так, чтобы его волосы шевелились от вашего дыхания.

Не стоит время от времени спрашивать, ни к кому не обращаясь: «А что вон тот, в свитере, стоял разве? И в шляпе впереди вроде бы не было?».

Бестактно и бесцеремонно также, подбадривая продавца, периодически покрикивать: «Шевелитесь, девушка! Заснула, что ли?»

Если вы не хотите приобрести репутацию невоспитанного человека, то не проявляйте в очереди заботу о том, чтоб окружающим не было скучно, рассказывая до неприличия громко автобиографию или семейную драму соседей ваших знакомых.

Пусть мы подошли немного с юмором к правилам поведения в очереди, но юмор помогает взглянуть на себя со стороны и осознать некоторые вещи лучше, чем сухое, безэмоциональное изложение.

Когда собирается общество

Всем нам хорошо известна пословица: «Встречают по одежке, провожают по уму».

От того, как мы ведем себя в обществе, особенно если в этом обществе мы оказались впервые, во многом зависит мнение о нас окружающих, а зачастую и дальнейшие отношения с людьми, с которыми нам пришлось столкнуться.

В обществе мы оказываемся, когда нас приглашают куда-нибудь или когда мы сами собираем людей по случаю какого-либо события, поэтому о правилах поведения в обществе необходимо знать как гостям, так и хозяевам.

Как принимать гостей и вести себя за столом

Чем многолюднее прием вы собираетесь сделать, тем раньше следует приглашать на него гостей: за 10 дней или за неделю. В любом случае необходимо назвать точное время, причину: «На день рождения», «По случаю защиты диплома» или просто: «Приходите, будет несколько человек».

Если гостей приглашают по случаю дня рождения, то родным и самым близким друзьям причину не называют, – предполагается, что они догадываются. Если кто-то из них все же окажется недогадливым и начнет спрашивать, можно уточнить.

Источником недоразумений бывает иногда разделение знакомых на группы и приглашение их в разные дни. Хозяева планируют прием в разное время, потому что принять большое количество гостей им не позволяет квартира или потому, что им хочется собрать людей, близких друг другу по интересам. Это вполне естественно.

Но гости часто бывают склонны видеть в этом разделение на «лучших» и «худших».

Накрывая на стол, хозяева должны подумать, как лучше разместить гостей, и, учитывая их интересы и отношения, надо рассадить людей так, чтобы им было приятно общаться друг с другом. Гостей, имеющих схожие интересы, лучше посадить вместе, ибо у них, вероятно, найдутся общие темы для разговора. Супругов лучше рассадить в разные места, дабы не вводить жену в искушение делать неуместные замечания мужу.

Людей, о которых вам точно известно, что они неприятны друг другу, лучше вообще не приглашать одновременно.

Такие вечера могут грозить кому-то неожиданной встречей с тем человеком, с которым меньше всего хотелось бы встречаться. Но не заметить такого человека при подобных обстоятельствах, демонстративно не поздороваться с ним – значит быть невежливым к хозяевам.

Если вас пригласили и вы приняли приглашение, будет невежливо не явиться. Крайний срок, когда еще можно отказаться – 2 дня до назначенной встречи, при этом следует привести достаточно вескую причину. Но если уже все-таки случилось, что вы не сдержали обещания и не пришли, то необходимо как можно быстрее в устной или письменной форме объясниться.

Невежливо, часто бывая в гостях у знакомых, забывать, в свою очередь, пригласить их к себе. Если у вас нет условий для приема в своей квартире, следует подумать о других возможностях, например, о приглашении в театр, на загородную прогулку.

Находясь в гостях, некрасиво оценивая разглядывать квартиру, тем более делать критические замечания. Наоборот, следует сказать о доме что-нибудь приятное. Но не в коем случае не выпытывать, что, сколько стоило и где куплено. За столом хорошо похвалить хотя бы одно из блюд. Обращение с просьбой дать рецепт приготовления данного блюда – своего рода комплимент хозяйке, но если она не слишком охотно им делится, не следует настаивать: блюдо может быть ее кулинарной тайной.

Воспитанный человек не станет за столом жаловаться на свое здоровье, обсуждать его и тем более громко отказываться от предложенного блюда по причине того, что у него, мол, от острого болит живот и возникает изжога. Просто поблагодарите и откажитесь от угощения тихо и вежливо, так, чтобы не заострять на этом всеобщего внимания, зато в качестве компенсации похвалите какое-нибудь другое блюдо и вообще кулинарное искусство хозяйки.

Трудно советовать, о чем говорить за столом. Конечно, речь пойдет обо всем, что волнует, интересует, занимает ум.

Нужно только следить, чтобы беседа шла ровно, спокойно, без бурных споров и разногласий – словом, была приятна для всех. Хозяевам следует по возможности заранее осведомиться, какие у гостей излюбленные темы, какие интересы, чтобы приспособить к ним свою беседу. Если хозяин или

хозяйка почувствовали, что разговор за столом «не клеится», кто-то из них должен деликатно подсказать, с помощью каких-то наводящих реплик, тему, которая бы оживила застолье. Тема не должна быть слишком острой, дискуссионной или сугубо частной. Нечего и говорить о том, что грубые и двусмысленные выражения за столом исключаются. Если кто-то из гостей слишком «разошелся», тактично переведите разговор на другую тему, спокойным, сдержанным тоном покажите, что и ему следует придерживаться такого же стиля.

Если гостю необходимо уйти досрочно, вежливость обязывает его, прощаясь с хозяевами, кратко назвать причину ухода. Если общество многочисленно, можно ни с кем, кроме хозяев, не прощаться.

Когда вы уходите, помните, что прежде следует попрощаться и только потом одеться, никогда наоборот.

Покидая гостеприимный дом, вежливый гость не забудет искренне поблагодарить хозяйку за приятный вечер. Будет вовсе не лишним позвонить на следующий день и еще раз выразить признательность.

Воспитанные гости не засиживаются допоздна.

Если вы находитесь в роли хозяев и уже «валитесь» с ног от усталости, а гости так недогадливы, что не понимают, что пора расходиться, то как дать им об этом понять? Вопрос весьма щепетильный. Можно повести разговор о том, что вам предстоит делать завтра, в крайнем случае вставить, что придется рано вставать или что вас ждет «тяжелый» день.

Нужно предупредить, что иногда это может не подействовать. Для недогадливого гостя нет универсальных средств, значит, страдаем до конца. Дело обстоит проще, если гость не приглашался, а просто зашел на огонек. В нужный момент невзначай, но с видимым удовольствием зеваем, добавляя при этом: «Прости, но день был трудный, а завтра нужно рано вставать». Как правило, в таких случаях гость начинает прощаться. В самом крайнем случае, когда и эти слова не приняты во внимание, остается только встать и дружески сказать: «Жаль, что тебе уже надо идти».

Воспитанный человек никогда не пойдет в гости без приглашения или хотя бы без осведомления о том, есть ли у хозяев на него время, поэтому с бесцеремонным и назойливым гостем, который навещает вас часто и всегда некстати, допустимо сделать некоторые отступления от общепринятых правил гостеприимства. Можно, например, произнести: «Жаль, мы как раз собрались в кино» или «Прости, жена плохо себя чувствует». Если это повторить несколько раз, у гостя, возможно, отпадет охота вас посетить. Прощаясь с таким гостем, можно еще сказать: «Ну, теперь не скоро увидимся, потому что...» (здесь можно назвать более или менее правдоподобную причину).

Надо отметить, что все это скорее исключение из правил, чем правило. Хозяевам позволительно вести себя так, только если их на это вынудили.

Когда общество заранее приглашено и желанно, такие казусы происходят крайне редко.

Кого в обществе считают приятным собеседником

Общительность – достоинство или порок? Зависит от воспитания. При хорошем – достоинство, при плохом ...

– Меня зовут Коля, а вас? Мне сорок лет, а вам? Я женат, двое детей, а вы? Со мной теща совсем не считается, а с вами?

Еще 10 минут такого общения – и вы любого угрюмо-молчаливого типа предпочтете этой общительной личности.

В таком количестве общительность переходит в иное качество и называется назойливостью. Умный, воспитанный человек всегда тонко чувствует эту грань – между общительностью и назойливостью – и никогда не переходит ее. Иначе невозможно стать приятным собеседником.

Хорошего, интересного собеседника в обществе всегда ценят. Но быть интересным собеседником – большое искусство, доступное далеко не каждому. Тем не менее к этому нужно стремиться, если вы хотите расположить к себе людей.

В искусстве разговора нужно упражняться, чтобы не впадать в болтливость, уметь ориентироваться в темах разговора, приноравливаться к человеку, и только накопив большой опыт, можно увидеть свой успех в этом.

Во-первых, всегда помните, что лучше умно молчать, чем глупо говорить. Поэтому сначала следует подумать, а потом сказать что-то, но не наоборот.

Во-вторых, в разговоре необходимо избегать крикливого «Я». Входить в интересы других и скрывать собственную личность – это особое достоинство каждого разговора. Интересный собеседник всегда скромнен. Скромная манера выражаться, как правило, свидетельствует об уме и тактичности говорящего.

«Вчера мы ходили на зайцев, – сказал один охотник, – моя собака и я». Заметьте: не «Я и моя собака!»

Смешная мелочь, но скромный человек даже в мелочах не пытается выдвинуть себя на первый план. Он не требует привилегий, не рекламирует своих достоинств. Все люди, в общем-то, имеют представление о собственной ценности. Но скромные эту ценность не афишируют и, тем более, не преувеличивают.

Помня об этом, в разговоре не стоит превозносить свою деятельность, свои исследования, знания, хвастать своими талантами, ровно как и деньгами, имуществом, драгоценностями, обстановкой квартиры, кругом своих знакомств или упоминать имя какого-либо известного человека, ибо такие фразы дают рассказчику возможность получить свидетельства об убогости его ума. Избегайте распространяться в обществе о собственных успехах, даже действительных, вряд ли вы составите этим о себе хорошее мнение.

Ответы, сказанные с интонацией превосходства, всегда вызывают в нас неприязнь к человеку, их говорящему, ибо они свидетельствуют о

бестактности того, кто говорит. Например, вы рассказываете кому-то, как долго вчера бились над сложной математической задачей, но все-таки решили ее, а в ответ вам заявляют: «Ну и что здесь сложного? Я это решил бы в два счета. Я вообще увлекаюсь высокой математикой».

Бестактный собеседник – неудачный собеседник. Если он к тому же еще ваш друг, то в трудную минуту он ударит по больному месту сильнее, чем любой посторонний человек.

Встречаются люди, которые не только любят рассказывать о себе, но и слышать от окружающих лестные отзывы по своему адресу. Не старайтесь вынудить похвалу от других, умышленно умаляя некоторые свои достоинства.

Не похвалить было бы иногда невежливо, но петь дифирамбы – это может произвести неприятное впечатление. Не преувеличивайте, когда говорите о хороших или плохих качествах кого бы то ни было. Тщательно взвесьте все обстоятельства, чтобы ваша похвала или критика была не только правдивой, но и не производила впечатления, что вы предвзято судите о людях.

Воспитанный человек не только не хвастает своими успехами, но вообще редко рассказывает в обществе о своих личных делах, отношениях на работе, своих детях, недомоганиях, заботах, привычках и вкусах. Без особой надобности он не поделится тем, что делал с утра. Мало говорит и о делах своих ближних, тем более не осуждает кого-либо, иными словами, не сплетничает.

Общий совет – не сплетничать, не клеветать, никогда никого не осуждать – в равной степени относится как к мужчинам, так и к женщинам. Такие неприятные явления, как интриги и сплетни, если они не встречают решительного отпора, способны превратиться в настоящее бедствие. Если вам навязывают подобную тему, лучше отвечать: «Полагаю, что нас это не касается». Если сплетничают о вас, не следует обращать на это внимание. Сообщение непрошеного доброжелателя о том, что кто-то дурно о вас говорил, лучше всего прервать в самом начале: «Мне это неинтересно». Встретив подобный отпор, интриганы обычно тоже теряют интерес к начатому предприятию.

Объяснения, опровержения, особенно «на всякий случай», никогда себя не оправдывают. Ведь часто бывает, что свою правоту вы доказываете человеку, который до сих пор вовсе не слышал о вас ничего дурного. Однако сказанное вами же невольно настораживает, и может сложиться мнение, что за слухом что-то скрывается. Сплетня, как только ею пренебрегают, погибает естественной смертью.

Культурный человек также не обсуждает чужих семейных неурядиц, источников дохода, беспорядка в квартире, отмеченного во время случайного визита. Нередко собеседников занимает обсуждение внешнего вида знакомых. Подобные разговоры тоже не стоит поддерживать.

Не пользуются общей симпатией и любители всякий раз по любому поводу высказать свое мнение. Реплика, вроде: «Ты безвкусно подобрал себе галстук», меньше всего говорит о доброжелательности или стремлении помочь, скорее всего в ней сквозит откровенная мысль: «У тебя нет вкуса, а у меня он есть, и я хочу тебе об этом сказать».

Всякие замечания, настойчивые вопросы, громкие суждения об одежде, семейном положении, прическе, фигуре, спутнике (спутнице), семейных отношениях, покупках, квартире, дырке в носках крайне бестактны. Помните, слово – это сила, которая может обратиться против вас самих. Нужно подумать об этом, прежде чем осудить ближнего своего.

Предметом разговора в обществе ни в коем случае не должны быть физические недостатки людей, особенно если кто-либо из присутствующих ими страдает – в этом легко было бы усмотреть желание унижить человека.

Нельзя проводить сравнение между людьми, о которых идет речь, с кем-нибудь, не пользующимся доброй славой – слушатели могут это неправильно истолковать.

Бывает, что кто-нибудь из присутствующих гостей, сам того не желая, неприятно заденет словами другого. В таком случае гость, сделавший оплошность, должен тотчас добавить, что его замечание, естественно, к присутствующим не относится. Если такое извинение и не всегда принимается всерьез, оно все же до известной степени смягчает обмолвки.

Культура речевого общения требует, прежде всего, умение правильно выбирать тему беседы. Ведь ничто так не нравится обществу, как хорошая, занимательная тема разговора.

Чтобы, общаясь с незнакомыми людьми, чувствовать себя легко и непринужденно, чтобы без усилия завязать беседу и свободно вести ее (а не просто поддакивать), необходима определенная подготовка. При этом надо помнить, что в любом обществе ваше поведение должно быть естественным. Аффектация и притворство – враги всякой увлекательной беседы.

Для того, чтобы разговор получился действительно интересным, содержательным и привлек внимание, надо призвать на помощь всю вашу изобретательность.

Прежде всего, приступая к беседе, старайтесь учитывать возраст, степень знакомства, пол, а также настроение наших собеседников. В компании – веселье, смех, и вдруг кто-то начинает рассказывать о своих неприятностях, тяготах жизни, о сложном экономическом положении в стране и т.п. Безусловно, это важные проблемы, но они решаются в другое время и в другом месте.

Этикет требует от нас, чтобы мы не говорили в обществе о том, что может вызвать мрачное настроение у окружающих.

Не рекомендуется рассказывать о снах и предчувствиях, предаваться продолжительным воспоминаниям о прошлом, произносить в обществе длинные, утомительные речи. Не изводите собеседников своими жалобами на здоровье или рассуждениями о погоде.

Не стоит всем подряд рассказывать о своих сердечных делах, семейных ссорах и проблемах. Тем самым мы ставим в неудобное положение тех, кому рассказываем свои тайны.

Помните: насколько неприятен человек, который хвастает своими успехами, настолько же удручающее впечатление производит тот, кто постоянно жалуется на свои неудачи.

Некрасиво публично заниматься самобичеванием, постоянно обращать внимание на какие-то недостатки в своем характере или внешности: «Я такая неряха», «У меня такой большой нос» или «У меня такие кривые ноги». Может быть, ваш собеседник никогда этого не отмечал. Не следует демонстративно выражать неудовлетворение своим возрастом, ростом, комплекцией, цветом лица, волос, фамилией, образованием, финансовым положением, местом жительства. Вряд ли от этого в вашей жизни что-то улучшится, а у других может испортиться настроение. Есть люди, изводящие знакомых жалобами на профессию отца, размер своей обуви, на необходимость носить очки и т.п. Человек, постоянно рассказывающий на людях о своих неудачах, как правило, быстро становится неинтересным.

К неприятным членам общества принадлежат также лица, имеющие привычку быть всем недовольными, во всем находить дурную сторону.

Вообще необходимо так выбирать тему разговора в обществе, чтобы она была увлекательна и интересна всем, и каждый мог что-нибудь рассказать. По этой причине интимных и семейных дел можно касаться лишь в тесном кругу родных.

Когда вы беседуете с кем-нибудь в обществе, важно сосредоточиться на теме разговора, принять в нем соответствующее участие, поддержать его плавность и занимательность.

Круг обсуждаемых проблем может быть широк, но все же лучше вести разговоры на темы, где вы чувствуете себя уверенно, где вы «дома». Важно, конечно, уметь использовать свои знания в разговоре. Приятный собеседник способен увлекательно рассказать о последних известиях, описать комическое происшествие. Но нужно помнить, что хороший собеседник не выставляет вперед собственную персону. Поэтому, даже если вы талантливый рассказчик, нельзя допускать, чтоб говорили вы один, потому что это уже не разговор, а монолог. Беседу надо вести так, чтобы все присутствующие могли принять в ней участие, имея возможность высказаться. Не следует оставлять без внимания ни пожилых, ни детей. Не реагировать на их вопросы, не отвечать на них – непростительно.

Некрасиво перебивать, когда кто-нибудь говорит, особенно если это человек преклонного возраста. Поэтому, если вы хотите изложить свое мнение, выждите пока другой договорит, не прерывайте его. Не годится отвечать отрывисто «да», «нет», надо прибавить хотя бы несколько слов, сказать, например, вежливо: «К счастью, это не так» или «К сожалению, не могу». Если вы чего-нибудь не поняли, не говорите: «Что?», а вежливо переспросите: «Простите, что вы сказали?» или «Простите, я не расслышал

ваших слов». Говорите только о том, о чем знаете. Не рассказывайте в обществе сенсационных, но не достоверных новостей. Если вы в чем-нибудь не уверены, лучше молчите.

В небольшой компании не следует начинать разговор о том, что может остаться непонятным хотя бы одному из присутствующих. В общем разговоре не должно быть таинственных или двусмысленных выражений, намеков, понятных одному-двум собеседникам. Остальные будут чувствовать себя крайне неприятно.

Желая подчеркнуть свою образованность, некоторые любят щеголять иностранными словами. Делать это некрасиво, как и вообще говорить на иностранном языке в присутствии людей, которые им не владеют. Не следует подсказывать слова рассказчику, заканчивать за него фразу и, тем более, вслух исправлять стилистические ошибки. Вообще, взрослым людям старайтесь не делать никаких замечаний. Молодежь между собой иногда может себе это позволить, но только в дружеской форме, как бы между прочим.

Всегда учитывайте интересы своего собеседника. Говорите с ним о том, что его волнует. Молодым людям и мужчинам надо знать, что самый короткий путь к сердцу женщины – это говорить с ней о ней самой. Но не следует спрашивать профессионального совета у врача или юриста, которого вы случайно встретили в гостях, тем более если вы только что с ним познакомились.

Не нужно в обществе выпрашивать у собеседника подробности его болезни, если он мельком заметил, что плохо себя чувствует или что лежал в больнице. Если он захочет, сам расскажет, что его беспокоит. Если ваш знакомый говорит: «Жена болеет» не спрашивайте: «Что с ней?». Лучше спросить: «Что-нибудь серьезное?».

Опасной темой является возраст. В обществе пожилых людей, говоря о ком-то другом, непозволительно допускать фразы типа: «Он уже старый» или «Ну, в этом возрасте...». Вообще интересоваться возрастом другого не следует. Если женщине говорят: «Вы уже немолоды» (иногда ведь так случается), она справедливо может ответить: «Зато, в отличие от вас, хорошо воспитана». С женщинами, которые красят волосы, чтобы скрыть седину, лучше не обсуждать эту тему. Можно поздравить с новым красивым оттенком волос молодую женщину. Большой бестактностью является пожелание выйти замуж женщине после 25 лет. Такая неделикатность встречается даже в отношении самых близких людей в семье. Некрасиво выпрашивать у знакомой, почему она не вышла замуж, удивляться этому и вообще делать на эту тему какие бы то ни было замечания.

Если кто-нибудь, ссылаясь на занятость, уходит раньше, не требуйте подробных объяснений. Если вам называют причину, не принимайтесь разубеждать, что она не так важна, не давайте советов, как ее преодолеть, и тем более не показывайте всем своим видом, что принимаете названный довод за отговорку. Даже если это и так, лучше показаться простодушным. С

оставшимися не обсуждаем ушедших, тем более не потешаемся над кем-то, кто уже покинул общество. Во-первых, только невежа с неуважением отзывается о своих родных, друзьях и или знакомых, люди справедливо могут подумать, что их ждет та же участь.

Разговор шепотом двоих в компании воспринимается всеми остальными как оскорбление. Недаром существуют такие поговорки: «Шептунов на мороз» или «Больше двух – говорят вслух». Если есть необходимость поговорить вдвоем, лучше отойти от всех остальных, не смущать людей своим шепотом.

Вообще не стоит отделяться с группой собеседников от остального общества. Хотя, если общество слишком многолюдно, то вести общую беседу становится затруднительно. В таких условиях избежать разделения на группы практически невозможно. Когда беседуют двое или трое и случайно к ним подходит еще кто-нибудь, вежливость требует, чтобы ему вкратце сообщили, о чем была речь. Просто отделаться словами «ничего занимательного мы не говорили» или что-нибудь в этом роде, а тем более красноречиво замолчать – неучтиво. Если же вмешательство в разговор вам действительно настолько нежелательно, то достаточно заметить, что вы обсуждаете торговое, семейное или какое-нибудь дело, касающееся только вас.

С другой стороны, самому подошедшему не стоит выпытывать у разговаривающих, о чем они оживленно беседуют. Таким вопросом мы можем поставить людей в неловкое положение. Поэтому вы правильно поступите, если, желая вступить в разговор, сначала убедитесь, кстати ли будет ваше участие в нем. В этом, конечно, не будет сомнения, если вы сами принадлежите к компании, ведущей дебаты, или если вас попросили высказаться по данному вопросу.

Так что в обществе помните золотое правило: не вмешивайтесь в разговор или спор других, не попросив сначала разрешения принять в нем участие. Вежливые люди вам никогда в этом не откажут. О чем еще следует помнить, попадая в общество, если вы хотите прослыть хорошим собеседником?

Манера вести разговор не менее важна, чем правильный выбор темы.

Есть одно важное качество, без которого даже самого умного и начитанного собеседника вряд ли можно назвать приятным. Это чувство юмора. Веселый собеседник весьма приятен в обществе, и для хозяев дома он всегда желанный и приятный гость. Но шутить нужно умеючи. В обществе позволительна шутка с тонким смыслом и юмором, никого из присутствующих не оскорбляющая, деликатная, сказанная кстати и то лишь между людьми, умеющими отличать шутку от оскорбления.

Юмор непременно должен быть добрым и не превращаться в насмешку, ибо именно иронии и насмешки в общении с любым человеком следует избегать. Как бы ни была тонка и остроумна насмешка, в ней всегда есть обида, которая оставит в сердце горечь против того, кто ее допустил.

Не позволительно злоупотреблять в обществе колкостями. Незадачливый умник, который старается с их помощью блеснуть в ущерб выбранным для этой цели «жертвам», обычно производит удручающее впечатление. Подчеркиваем, что колкости часто выглядят наивно и скорее фиксируют внимание на слабостях самого «острослова». Такие люди не пользуются симпатиями в обществе; злого насмешника избегают, его даже боятся, и в собственных насмешках он обнаруживает свое скудоумие и недостаток воспитания. Как легкая и приличная шутка есть признак ума, так грубая насмешка доказывает противоположное и нетерпима в порядочном обществе.

Кроме того, в обществе может оказаться слишком чувствительный человек, склонный считать все неприятными намеками, обидами, нападками на него самого. Такой человек все принимает на свой счет и сразу обижается. Будьте осторожны: рассказывая шутку для увеселения общества, помните, кто находится с вами рядом! Смотрите, не оскорбите кого-нибудь, даже нечаянно.

Неприлично позволять себе шутки со старшими, так как это равняется нарушению должного к ним почтения и уважения. Так же и лица, поставленные выше, не должны позволять себе шуток со своими подчиненными; это было бы не великодушно с их стороны. Обычно тот, кто слишком старается держаться свободно, казаться остроумным и занимать общее внимание, чаще всего склонен ко всяческим «ляпам». Этим людям особенно стоит помнить, что абсолютно недопустимы шутки по поводу чужой фамилии, комплекции, лысины, цвета волос, роста, национальности, местожительства, образования и т.п.

Громко смеяться, широко раскрывая рот, или смеяться по всякому поводу – свидетельство невоспитанности. Смеясь собственной остроте, вы только портите произведенное ею впечатление. Даже остроумный анекдот оценить в полной мере всегда мешает взрыв неуместного веселья в устах самого рассказчика. Поэтому рассказывать остроумные анекдоты и истории лучше тем, кто умеет это делать.

Но и тут нужно соблюдать меру. Анекдотами не следует сыпать, не давая слушателям опомниться. Если человек в течение всего вечера будет развлекать общество анекдотами, это не свидетельствует о его высоком интеллекте. Лучше всего вспомнить анекдот к месту.

Неудачным анекдотом можно не только не развеселить общество, но достичь как раз обратного эффекта. Особенно заставляют скучать собравшихся людей выступающие с одним и тем же репертуаром анекдотов и «забавных» случаев.

Непристойные анекдоты лучше оставить для тех, кто находит в них удовольствие. Как реагировать на неуместный анекдот или бестактность? Ничто в таких случаях не действует лучше, чем минута общего молчания, которая воцаряется после неудачного высказывания. Затем кому-нибудь стоит начать разговор на другую тему. Если «острослов» без конца

рассказывает или повторяет анекдоты, которые приводят слушателей в замешательство, хозяину стоит его остановить: «Кажется, ты сегодня не в ударе».

И последнее. Приятный собеседник – это не только интересный рассказчик, но еще и хороший слушатель. Поэтому учитель не только должен говорить, но и слушать. А это не значит – просто молчать.

Следует смотреть на собеседника заинтересованно и время от времени вставлять какие-либо замечания как свидетельство того, что вы понимаете, о чем идет речь. Нельзя смотреть на собеседника «пустыми глазами», в которых отражаются собственные заботы. Еще более невежливо смотреть мимо собеседника; поглядывать в окно, в телевизор, в зеркало. В то время, когда кто-нибудь говорит с вами, некрасиво держать руки в карманах, тем более рыться в них, шарить в собственной сумке, перелистывать журнал или книгу, проявляя этим отсутствие интереса к собеседнику. Более чем неучтиво затевать разговор, пока говорит другой. Если разговор вы уже один раз слышали, лучше сразу заметить: «Знаю, слышал», чем потом в нетерпении прервать на полуслове. Вежливый человек редко прерывает чужой разговор, даже если слышал его добрую сотню раз.

Покидая общество, приятный собеседник старается оставить всех в прекрасном настроении, довольными и им, и проведенным вместе временем.

Искусство спора

Практически невозможно, чтобы у людей, собравшихся в обществе, были одинаковые представления о тех или иных общественных понятиях. А это, как правило, приводит к спору.

Мастерство собеседника заключается в том, чтобы уметь при различных взглядах на проблему искусно менять направление беседы, уступая своему собеседнику, избегая в разговоре спорных вопросов и тем. Самые сложные из них – проблемы вероисповедания, национальности и политики.

Считается, что лучший способ победить в споре – избежать, уклониться от него. Победа в споре часто приводит к появлению недруга, который ищет способ доказать, что он умнее и только случайность или обстоятельства привели его к поражению. В пылу спора человек может, даже понимая свою неправоту, не согласиться с вами для того, чтобы не уронить своего достоинства. Такова человеческая психология. Ведь спорить и упорно доказывать свое – в некотором роде насилие над кем бы то ни было, а человек подсознательно противостоит любому насилию. Вспомните, что вы не раз вели себя так в подобных ситуациях.

Даже при самых благоприятных обстоятельствах очень трудно побудить людей к перемене взглядов. Потому, если вы хотите склонить людей к своей точке зрения, проявляйте уважение к мнению другого. Ни в коем случае не насмехайтесь над человеком, убежденным в правильности своего взгляда, каков бы этот взгляд ни был, так же как не пытайтесь

насиленно навязать ему свой взгляд – это неучтиво и к тому же бессмысленно. Только с помощью такта, дипломатии и сочувственного стремления понять точку зрения другого человека можно чего-нибудь добиться.

Старайтесь не говорить человеку, что он неправ, даже если вы действительно так считаете. Допускайте возможность ошибки и со своей стороны. Такая позиция преградит путь всем спорам и, главное, воодушевит вашего собеседника проявить такую же честность по отношению к вам. Она может пробудить в нем желание тоже признать, что он бывает неправ. Иногда вполне достаточно высказать свою точку зрения другому человеку и больше не возвращаться к ней, дав тем самым возможность своему собеседнику подумать на досуге. Может, через некоторое время он будет полностью с вами согласен. Так что, если вы хотите привлечь кого-нибудь на свою сторону, убедите человека сначала, что являетесь его искренним другом. Это, несомненно, наиболее верный путь к разуму. Можно пользоваться и такими магическими фразами, которые прекращают споры, уничтожают недоброжелательность и заставляют внимательно слушать. Вот некоторые из них: «Я нисколько не осуждаю вас за ваши чувства или мнение...», «На вашем месте, я думаю, испытывала бы то же самое...» Но что же делать, если спора все-таки избежать не удалось? Ведь если подумать здраво, то спор – это не всегда так уж плохо. Кроме того, иногда спор бывает даже очень полезен, особенно для юного разума, так как он способствует развитию мышления: или исправляет взгляды и убеждения, или подтверждает их, или вызывает новые. Так что нельзя утверждать однозначно, что собеседнику совсем нельзя возражать, говорить, что он заблуждается, и доказывать его ошибки. Можно, а иногда и нужно, но делать это надо очень деликатно. Умение вести дискуссию – это целое искусство. Если в споре соблюдать некоторые правила, то можно не только избежать неприятных последствий, но и выиграть его. Каковы же основные правила ведения спора?

1. Прежде всего, определите предмет спора. Как часто бывает, что люди до хрипоты доказывают друг другу одно и то же, но называя это разными словами.

2. Никогда не спорьте о том, чего не знаете. Когда высказываются различные взгляды и в правильности своего вы не уверены, когда у вас есть хотя бы малейшая доля сомнения в том, что вы правы, не вступайте в спор.

Если же о том, что вы ошибаетесь, вы догадались в ходе разгоревшегося спора, лучше сразу признаться в этом, чем упорно, до посинения, отстаивать свою точку зрения.

Не бойтесь за свой авторитет. Признание своих ошибок повышает вас в чужих глазах.

3. Во время спора не упускайте из виду главных положений, из-за которых идет спор. Иначе можно так далеко уйти в сторону от главной мысли, что трудно будет вспомнить, с чего, собственно говоря, начался спор.

4. Не спорьте о пустяках. Не уподобляйтесь средневековым схоластикам, которые иногда до одурения спорили о том, был у Адама пуп или нет.

5. Главное в индивидуальном споре – аргументы, логика и доказательства. Поэтому отстаивать свою позицию можно только с помощью объективных фактов, которые не знал или забыл собеседник.

6. Истинность ваших доводов должна быть безупречна. Возражение только тогда приемлемо, когда оно хорошо обосновано, а это значит, что опровергать взгляды человека, с которым вы спорите, можно только конкретными, убедительными аргументами.

Ни в коем случае в пылу спора не переходите на личность оппонента. В процессе спора стремитесь убедить, а не навязать, тем более обидеть «противника». Помните, что выражение типа: «ты не прав», «какая ты глупая», «ты тугодум», «эгоист», «циник» и т.п. не могут являться аргументами спора. Поэтому не применяйте подобных высказываний.

Аргументом не может быть повышенный или ироничный тон. Мимика, жесты, междометия и восклицания в качестве аргументов также не принимаются.

6. Относитесь с уважением к чужому мнению. Дискуссия даже на самую острую тему не превратится в ссору, если собеседники будут только защищать свою точку зрения, а не критически оценивать позицию противника.

Никогда не говорите, что мнение собеседника глупо, смешно. Конечно, человек может не соглашаться с точкой зрения противника, но не имеет права употреблять такие выражения, как например: «Вы этого совсем не можете знать!» или еще более грубое: «Вы что, с ума спятили, что провозглашаете такие взгляды?», «Как противно ты рассуждаешь» и т.п.

Не забывайте, что подобные высказывания могут стать началом спора. В крайнем случае, можно высказаться так: «Мне кажется, что вы ошибаетесь», «Вас, по-моему, неправильно информировали», «Вы, может быть, ошиблись» и т.п.

Вообще критику лучше начинать с похвалы своему оппоненту и с напоминания о собственных ошибках.

7. Не напоминайте собеседнику его прежние высказывания, если они противоречат позднейшим. Это бестактно. Всякий имеет право изменить свои взгляды. В конце концов дискуссия и ведется для того, чтобы доказать правильность тех или иных утверждений.

8. Шансов на победу в споре гораздо больше у человека, умеющего применять на практике приемы логического доказательства, чем у людей незнакомых с логикой.

Поэтому: 1) если у вас есть веские доводы и веские возражения, то не начинайте с них. Приведите сначала другие, не столь веские, но все-таки верные и убедительные доводы, а в заключение – самый решительный довод; 2) следите за тем, чтобы в ваших доводах не было противоречий; 3)

избегайте обоюдоострых доводов. Допустим, что вы сказали: «Да ведь это еще ребенок, к нему нельзя относиться строго». Противник может ответить: «Именно поэтому и надо его сдерживать, чтобы дурные поступки не вошли у него в привычку».

9. Не давайте волю эмоциям! Конечно, не надо для вида соглашаться с мнением собеседника, но отстаивать противоположную точку зрения нужно тактично и сдержанно. Если даже вы считаете мнение оппонента глубоким заблуждением, докажите это спокойно, без насмешек и резких выражений. В любом случае никогда не горячитесь и держите себя в руках. Особенно воздерживайтесь от грубых высказываний и вспышек гнева, иначе цивилизованная дискуссия может перейти в непристойную перебранку.

Помните, из двух спорщиков, равных друг другу во всех прочих отношениях, победа будет на стороне того, кто окажется более вежливым и тактичным, кто обладает большей выдержанностью и большим хладнокровием, так как мысль его работает спокойно.

10. Есть еще метод положительных эмоций или, как его еще называют, секрет Сократа. Задавайте человеку такие вопросы, на которые он будет давать положительные ответы. Между вами создается атмосфера единства интересов. Затем также дружелюбно задавайте свой главный вопрос. Человек, все время говоривший «да», не готов дать отрицательный ответ.

11. К сожалению, находятся люди, которые не терпят никакого мнения, не совпадающего с их собственным. Поэтому если вы чувствуете, что нет никакой возможности переубедить оппонента и дальнейшие попытки могут привести к ссоре, лучше всего ловко перевести разговор на другую тему.

Мастерство комплимента

В компании мужчины нередко говорят женщинам комплименты. Комплименты составляют немаловажное подспорье для благоприятного воздействия на общество, они должны быть просты и естественны, и если их говорят нечасто и притом умно и тонко, корректно и ненавязчиво, они придают беседе желаемую грациозность. Наоборот, когда в комплиментах слышатся подготовка, претензия или напыщенность, то они становятся смешными и пошлыми и могут превратиться в поток неловких любезностей, который лучше остановить как можно раньше, спокойно, негромко, но достаточно категорично, не вдаваясь в дискуссию.

Комплимент нельзя сравнивать с лестью, за которой кроются ложное расположение и мнимая любовь.

Не правы те, кто думают, что сделать комплимент – значит непременно быть неискренним, по сути солгать. Ничего подобного! Настоящий комплимент требует пристального внимания к адресату, заинтересованного, теплого, равнодушного отношения к человеку. Взгляните на собеседника по-настоящему внимательно. Есть два подхода, два принципа отношения к людям. Первый состоит в том, чтобы взирать на

них критическим оком, – возможно, справедливо, но сурово. Это подход равнодушных. Другой соткан из нежности и юмора; при этом можно видеть все изъяны и недостатки, но смотреть на них с улыбкой. Это подход любящих. Кроме изъянов и недостатков, у любого человека имеются достоинства и уникальные особенности. Их-то и надо научиться видеть. Как говорил французский философ Возрождения Мишель Монтень¹, «если я вижу в других нечто хорошее, я глубоко уважаю это хорошее и охотно хвалю его. Нередко я даже преувеличиваю его ценность и говорю совсем не то, что думаю, позволяя себе небольшую ложь; однако выдумывать то, чего не вижу в действительности, этого я решительно не умею»².

Итак, комплимент подразумевает некоторое преувеличение, но не позволяет лжи и равнодушной искренности. Этим, собственно говоря, комплимент и отличается от лести. Вообще мастерство комплимента – сложная и в то же время очень интересная тема, важная для каждого человека. Речевое общение эффективно тогда, когда его эмоциональным результатом является радость («закон удовольствия»). Похвала собеседнику, выражение одобрения ему – одно из важнейших средств создания этого национального результата. Поэтому умение делать комплименты необычно значимо во всех сферах жизни и общения, особенно когда мы попадаем в общество.

Вернемся немного к истории возникновения комплимента. В русской речевой культуре традиция комплимента (приятного, галантного, любезного замечания, краткой похвалы) сформировалась, безусловно под влиянием традиции французской (как и само слово французского происхождения). Традиция комплимента восходит к куртуазной рыцарской культуре, к творчеству трубадуров средневековья.

Само слово «трубадур» происходит от провансальского *trobar* – изобретатель.

Итак, комплимент – это виртуальное изображение новых вариаций, импровизаций на заданную тему, допускающее использование таких средств речи как гипербола – преувеличение, антитеза, амплификация (расширение), метафора.

Мера в риторике комплимента проявляется прежде всего в соразмерности (уравновешенности), искренности (естественности) и искусстве похвалы, а также в свежести, нестандартности формы. Похвала трогает тогда, когда рождается как бы невзначай. Избитые выражения раздражают. Поэтому, говоря комплименты, старайтесь избегать банальных фраз. Ищите образ, метафору!

¹ Монтень (Montaigne) Мишель де (1533-1592) – французский философ-гуманист. В книге «Опыты» (1580-1588), направленной против схоластики и догматизма, рассматривает человека как самую большую ценность, создает реалистический автопортрет // Совет. энцикл. слов. – М., 1985. – С.827.

² Цит. по: Давыдов Г.Д. Обычные любезности. Не горячитесь. Спорьте спокойно // Учит. газ. – 1996. – № 46. – С.15.

По этикету считается, что комплименты могут делать только мужчины женщинам. Женщины же, а в особенности молодые девушки, не должны делать комплиментов мужчинам. Но в наше время эмансипации это вопрос весьма спорный.

Между мужчинами комплименты не только не приняты, но даже считаются неприличными и делают смешными как тех, кто их говорит, так и тех, к кому они относятся, по крайней мере в тех случаях, когда не облечены в форму невинной шутки. Опять же комплименты могут быть разными. Сказать «Какая у тебя славная прическа» мужчина мужчине, конечно, не может, но выразиться «Я очень уважаю ваше мнение» (а это тоже своего рода комплимент) вполне допустимо.

Итак, давайте говорить друг другу комплименты. Однако будем помнить, что это занятие вполне требует внимательного отношения к собеседнику, искренности, а также изящества, лаконичности и такта.

Подведем некоторые итоги

Так, чтобы тебя с радостью принимали в обществе, мало быть начитанным и умным. Необходимо подать себя так, чтоб людям было с тобой интересно и легко, нужно уметь захватить окружающих своим рассказом и в то же время быть всегда готовым внимательно выслушать того, кто хочет чем-то поделиться с тобой, нужно владеть искусством спора и мастерством комплимента. Успехом, как правило, пользуются жизнелюбы – деятельные, доброжелательные, любознательные люди с веселым, легким нравом. Рядом с таким человеком все всегда чувствуют себя уютно. Успехом пользуются девушки скромные, но не недотепы; женщины с развитым интеллектом, но не «заумные»; достойные уважения, но не образцовые, потому что трудно полюбить женщину, которой нечего прощать.

Успехом пользуются мужчины, о которых принято говорить: серьезный, но не педант; с собственными убеждениями, но снисходительный к чужим слабостям; рассудительный, но не эмоциональный. Однако самые лучшие качества не внушат симпатии, если человек лишен великого дара – чувства юмора, особенно по отношению к себе.

Речевой этикет в семье

Соблюдение норм речевого поведения и основных требований вежливости в семье обязательно не меньше, чем вне дома. Вряд ли достоин уважения тот, кто вежлив только «на вынос», а дома груб и бестактен. Слова «спасибо», «прости», «пожалуйста» в семейной жизни абсолютно необходимы, хотя и условны.

Если жена ежедневно ставит на стол перед мужем обед, он не обязательно должен всякий раз благодарить, но после еды нельзя не сказать: «Спасибо». Или, если муж всегда дома подает жене пальто, супруга может ответить лишь ласковой улыбкой, но зато удовлетворение просьбы: «Принеси, пожалуйста, из ванной мой халат», – требует слов благодарности.

Бывает, что муж и жена придумывают друг для друга ласкательные, уменьшительные имена. В этом нет ничего дурного, если диалог состоит не в присутствии третьих лиц. Обращение типа «котик», «малышка» допустимы наедине; говоря же о своей «малышке» с посторонним, лучше сказать «моя жена» или просто назвать ее имя.

Супружеская галантность – особое искусство. Среди мужчин распространено ошибочное мнение о том, что галантность по отношению к собственной жене могут расценить как признак царящего в семье матриархата. В результате этого часто возникает парадоксальная ситуация, при которой муж бывает сверхвежливым по отношению ко всем знакомым женщинам за исключением своей жены, тогда как именно по вниманию и уважению к своему человеку мы узнаем истинного мужчину. К тому же его уважительное отношение к жене – это и немалая дань уважения к самому себе, ведь она – «его половина».

Если супруги находятся в обществе или принимают гостей, то мужу совсем нелишне оказывать жене знаки внимания и делать комплименты.

Хороший муж на людях никогда не станет делать замечаний жене. Совершенно недопустимо критиковать блюда, которые приготовила жена (что иногда делают некоторые мужья). Даже если действительно что-то не удалось, только сама хозяйка может самокритично отметить, что жаркое жестковато или пирог не пропекся (длительного обсуждения такая неудача не требует).

Мужу не следует также делать замечания вроде: «У нас всегда такой беспорядок!» или предупреждать гостей, что ужин запаздывает, «потому что в этом доме никогда ничего не бывает вовремя».

Хорошая же жена, не моргнув глазом, выслушает рассказы супруга в обществе, даже если все они ей давно известны; не прерывает мужа, рассказывающего анекдот, восклицанием: «Все его знают!»; не критикует его и не подвергает вслух его компетентность в предмете разговора.

Главным и основным в семейной жизни является умение выходить из конфликтных ситуаций. В каждой семье они бывают. Только разные супруги ведут себя по-разному. Конечно, можно кричать, швыряться тарелками,

отстаивая свою правоту, но лучшее средство все-таки – прийти к соглашению и спокойно поговорить друг с другом, ибо битьем тарелок практически невозможно ничего доказать. В случае бесконечных и без видимого повода возникающих ссор между супругами иногда действует решительная мера – предложение развода. Но прибегать к ней следует лишь в крайних случаях. Соблюдая в семейных дискуссиях определенные правила, можно избежать катастрофы.

Вот некоторые из них.

Никогда не следует предъявлять свои претензии ироническим тоном – такой тон оскорбляет и вызывает инстинктивный протест. Почти все, что хотелось бы, можно сказать сердечным тоном, деловито, вежливо и спокойно. Это единственно верный тон в семье, ведь говорим мы для того, чтобы получить ответный отклик.

Вовсе неконтактным является агрессивный тон, интонация приказа. Плохо воспринимаются капризные интонации. Не оправдывает себя и откровенное сострадание, даже если действительно есть за что пожалеть человека.

Следует также избегать недомолвок, которые затрудняют взаимопонимание. Ссорясь, угрожать самоубийством – в высшей степени не по-джентльменски. В споре двоих никогда не нужно ссылаться на мнение третьих лиц. Совершенно спокойный и дружелюбный разговор между супругами часто превращается в скандал, как только один из его участников сошлется на мнение своей матери или кого-либо другого.

Никогда не выходите за пределы ссоры. Не стоит припоминать о том, что было когда-то, точно так же следует избегать различного рода обобщений, вроде: «Ты всегда...». Нужно говорить об определенном факте или случае – и только о них.

Претензии убивают любовь, поэтому прибегать к ним следует как можно реже. Инстинктивной реакцией лица, которому мы предъявляем претензии, упреки, даже заслуженные, является желание изолироваться от нас. Частое повторение их может содействовать разрыву.

Замечание о чем-либо близкому человеку лучше делать один раз – и то дружеским тоном. Повторение его, и особенно громче прежнего, не приносит успеха: вряд ли партнер не помнит о замечании. Если не реагирует, значит, либо не хочет, либо не может что-либо изменить, и с этим ничего не поделаешь. Близким людям можно простить их странности и несоблюдение каких-то правил, ведь все мы не без недостатков. Сказанное вовсе не означает призыва к рабскому всепрощению. Требуя многого от себя, человек вправе ждать того же от близких. Но для таких требований нужно всегда находить соответствующие форму и время. Вообще не следует слишком часто «выяснять отношения». Ведь поведение одного человека далеко не всегда встречает абсолютное понимание другого. Можно иногда спросить партнера, почему он поступает так, а не иначе. Но, даже если его ответ не удовлетворит наше любопытство, совсем не следует стремиться к

постижению «всей правды». Иногда такая правда может явиться для нас неприятной неожиданностью, партнер предпочитает о ней не говорить, а «прижатый к стенке» порой вываливает то, что думает «про себя». Хорошие семейные манеры требуют, чтобы всякое заявление партнера было принято на веру. Не следует близкого человека уличать во мнимой лжи, ловить его на чем-нибудь.

В общении с близким человеком необходимо следить за своим словарем. Восклицание «Ты с ума сошел!», может быть, и говорит о непосредственности наших реакций, но решительно не украшает разговор. Гораздо лучше сказать: «Ошибаетесь, дорогой». Даже в шуточных обращениях не стоит употреблять сколько-нибудь резких выражений. Реакция на наши слова не всегда совпадает с ожидаемой, и, сами того не желая, мы иногда больно раним близких нам людей. Если неосторожное слово сказано без злого умысла, его тем более незачем было употреблять. Ведь человека, которого «ударил» словом, может простить нас, но на сердце у него все равно останется горький осадок.

Конечно, «коротких замыканий» в семье невозможно избежать. Важно, чтобы они действительно были короткими. Помните, вся наша жизнь состоит из компромиссов. И семейная тоже. «Уступает тот, кто умнее», – гласит поговорка. Уступка – мудрый шаг, ведь тем самым человек избегает обоюдного раздражения, ссор и неприятностей, вызванных порой ничтожными причинами.

Несомненно, за убеждения стоит бороться, иногда можно и поссориться. Но ведь давным-давно конфликты разгораются именно из-за мелочей. Проявите чуть больше терпимости, и конфликта не будет. А если это все-таки произошло, то следует как можно быстрее принести взаимные извинения и восстановить нормальные отношения. После примирения причина ссоры и сама ссора должны быть окончательно забыты. Не стоит время от времени напоминать о ней, стремясь уязвить своего партнера в совершенной ошибке. Конечно, бывают ситуации, когда необходимо, примирившись, все-таки выяснить отдельные взаимные позиции, но, по возможности, этого следует избегать. Лучше всего ссору загасить и не раздувать пепла.

И последнее, специально для мужей. В каждом споре жену убедит заявление: «Ты самое дорогое сокровище». Невозможно объяснить, почему мужчины так редко обращаются к этому прекрасному аргументу.

Телефонный этикет

Одно из самых замечательных изобретений человечества – телефон. Мы тратим на разговоры по телефону до 30 % рабочего времени и уже не представляем себе жизни без него.

Телефон – это благо, скорость, комфорт: современной, динамичной жизни без него просто нет. Но умеем ли мы пользоваться им? «Странный вопрос, – скажите вы. Что тут уметь? Набрал номер и разговаривай». Так-то оно так, да не совсем.

Стиль телефонного разговора – составная часть вашего имиджа. Так, уже первая фраза абонента «Я вас слушаю» говорит о некотором самомнении и тщеславии ее автора. Отзывы «Алло», «Да», «Слушаю» – нейтральны. «Отдел рекламы, Петров» – сразу настраивает на деловой лад.

«Библиотека имени Уткина. Здравствуйте», – вы сразу чувствуете себя желанным собеседником.

Стихийно научившись пользоваться телефонным аппаратом, мы не задумываемся о правилах телефонного этикета. Тем не менее, он существует.

Начнем с того, что телефонные переговоры имеют свои ограничения. Обычно мы больше половины информации получаем по зрительному каналу, который здесь исключен. Кстати, именно из-за этого ложь по телефону распознать труднее. И ошибки понимания встречаются чаще. Поэтому не стесняйтесь переспросить, уточнить цифры, даты, имена. Телефон усиливает речевые дефекты. Поэтому старайтесь говорить ясно и отчетливо, не убыстряя и не замедляя темп.

О чем и как говорить по телефону, зависит от того, где вы находитесь – в телефонной будке, на работе, у себя дома или в гостях.

Вы опаздываете куда-то к назначенному времени, вам нужно срочно сообщить, что вы уже в пути и скоро придете. Вы задержались где-то, и домочадцы беспокоятся – надо им позвонить. Кому-то из членов семьи стало плохо, нужно вызвать «скорую», а домашнего телефона нет. Во всех этих и многих других ситуациях выручает уличный телефон-автомат. Вы бросаетесь к нему, как к спасению. Но – увы! Автомат занят, кто-то уже разговаривает. Вы нетерпеливо топчитесь рядом, стучите жетончиком в стекло кабинки – бесполезно, там все длится и длится разговор. Вот когда вы понимаете, что уличный автомат установлен специально для экстренной связи и нельзя занимать его надолго. Главное, чтоб вы не забыли об этом, когда сами окажетесь не снаружи, а внутри телефонной кабинки.

Вы звоните в справочную службу. Например, на вокзал. С трудом, но дозваниваетесь. Едва успели спросить, когда отходит поезд и получить точный, лаконичный ответ, как на том конце провода вешают телефонную трубку. А вы хотели еще узнать, есть ли в поезде спальный вагон, сколько стоит билет, когда поезд прибывает на нужную вам станцию, его время в пути. Не досадуйте на того, кто поспешил положить трубку. Если бы вы

сразу сказали: «У меня несколько вопросов», – вам не пришлось бы повторно дозваниваться. А чтобы не занимать лишнее время, вспоминая эти вопросы по ходу разговора, напишите их заранее на листочке бумаги и держите его перед глазами.

Планировать содержание разговора и набрасывать основные пункты письменно желательно еще и тогда, когда вам предстоит деловой, обстоятельный разговор по телефону. Такие переговоры лучше вести по служебному, а не по личному телефону. Вообще без крайней необходимости не следует звонить знакомым или сослуживцам по делам домой, особенно в выходные или праздничные дни.

Вы звоните в учреждение. Как вежливый человек, вы, конечно, прежде всего скажете «здравствуйте». Казалось бы, нет необходимости говорить об этом, ведь это вещи очевидные. Однако 57 % телефонных разговоров остаются без приветствия.

После того, как вы поздоровались, сразу представьтесь: «Вам звонит такая-то и оттуда-то». Назвав фамилию, сообщите и имя, чтобы к вам могли обратиться, не тратя усилий на воспоминания. Разговаривайте достойно и доброжелательно одновременно. Ваш ровный голос, спокойная интонация, внятная речь расположат собеседника – вежливость, как правило, всегда рождает вежливость.

Конечно, не жуйте и не зевайте во время разговора – это производит ужасное впечатление. Четко изложите суть вашего обращения, чтобы потом не приходилось добавлять: «Да, я еще забыл(а) сказать...». Если в течение разговора вдруг становится плохо слышно, нужно просто сказать: «Простите» и перезвонить. Если вас попросят перезвонить в определенный день и час, сделайте это точно в назначенное время.

Не делайте замечаний, если тон ответа на ваши вопросы вам почему-то не понравился. В конце разговора не забудьте поблагодарить за любезность и попрощаться.

Если вы находитесь на работе и по роду своей деятельности обязаны отвечать на телефонные звонки, необходимо помнить о следующем:

Снимая трубку, хорошо бы сразу назвать учреждение: «Областная юношеская библиотека» или «Школа № 65». Иногда можно представиться лично. Люди любят знать, с кем они разговаривают. Кроме того, это создает обстановку доверительности и помогает лучше понять собеседника.

Не следует долго не поднимать трубку. Сделать это нужно до четвертого звонка телефона. Отвечайте на все телефонные звонки, как бы это ни было для вас утомительно. Никогда нельзя знать заранее, какой звонок действительно важен, а какой не очень.

На приветствие обязательно отвечайте приветствием. Внимательно выслушайте того, кто звонит к вам в учреждение. На вопросы отвечайте спокойно и вежливо. Ни в коем случае не давайте выхода вашим отрицательным эмоциям. Вашему собеседнику вряд ли будет интересно, что за пару минут до этого вы имели неприятный разговор со своим

непосредственным начальником или просто встали не с той ноги. Если же плохое настроение не покидает вас, сделайте глубокий вздох и сосчитайте до десяти, чтобы успокоиться. Старайтесь давать точную информацию. Если для выяснения деталей требуется время, предложите перезвонить или перезвоните сами, записав предварительно номер телефона вашего собеседника.

Никогда не отвечайте наобум, лишь бы от вас отстали. Если у вас нет полной уверенности в точности сведений, которые вы намерены сообщить звонящему, лучше перепроверить, потому что если информация окажется неточной или неверной, можно уронить авторитет вашего учреждения и подорвать доверие к нему. К тому же просто бестактно, если, к примеру, человек в непогоду преодолел долгий путь до вашего учреждения и обнаружил, что вы не располагаете теми материалами или документами, о которых радостно ему сообщили.

Если вас просят передать информацию лицу, которое в данное время отсутствует, сделайте так, чтобы она обязательно дошла до адресата, а не забудьте об этом сразу, как только положите телефонную трубку. Не превращайте телефонный разговор в допрос типа: «С кем я разговариваю?» или «Что вам нужно?».

Следите за своей дикцией. Если вы говорите с акцентом, постарайтесь говорить отчетливее.

Избегайте привычки зажимать микрофон рукой, чтобы сказать что-то своим коллегам – звонящий может услышать.

Существуют выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах, чтобы о вашем учреждении не сложилось превратное представление. К такого рода телефонным табу, в частности, относятся: «Я не знаю», «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», «Мы не сможем этого сделать», «Вы должны» и т.п. Такие ответы могут подорвать доверие к вашему учреждению или фирме. Вообще «нет», произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, чтобы избавиться от «отрицательного уклона», нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать. Лучше сказать: «Подождите, мы не располагаем подобными материалами, Вам лучше обратиться туда-то».

Также следует избегать фразы: «Подождите секундочку». Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали управиться со своими делами за секундочку? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: «Для того, чтобы найти нужную информацию, потребуется три-четыре минуты. Можете подождать?». Даже беглое знакомство с этикой телефонных разговоров показывает главное: вежливость и доброжелательность увеличивают эффективность любых переговоров, ведь с вежливыми людьми всегда приятней разговаривать. Хотя чрезмерная многословная вежливость неуместна так же как недопустима грубость.

Но помните, что не все дела можно решить по телефону. Экономя наше время, телефон не является универсальным средством делового общения. Существует даже поговорка: «Хотите испортить дело – делайте его по телефону». Серьезные сделки лучше заключать лично, используя телефон для договоренности о встрече.

Еще один вопрос, касающийся телефонных разговоров на работе. Можно ли по служебному телефону болтать с подругой о личных делах? Конечно, нет. Во-первых, неудобно вести частные разговоры в присутствии других лиц, во-вторых, в это время кому-то может срочно понадобится телефон.

Поэтому, если звоните кому-либо на работу не по служебному вопросу, лучше заранее уточнить, есть ли возможность поговорить. Как известно, в рабочей обстановке редко удастся поговорить свободно, так что лучше не вести личных, тем более долгих, дискуссий по служебному телефону. Звонящему можно сказать: «Прости, я сейчас очень занят. Поговорим об этом позже». Если у вас самих есть необходимость сделать частный звонок с работы, то он должен быть коротким и только по существу.

Звоня в учреждение своей жене или мужу, просите их к телефону, называя ее или его по имени и отчеству. Звонящий обязан назвать себя, если не застал нужного ему человека и просит что-либо ему передать.

В учреждении некрасиво, передавая трубку коллеге, добавлять: «Опять твоя жена» или в компании сослуживцев сообщать, кто кому звонил. Если на вашу долю выпал труд пригласить кого-либо к телефону, выполняя просьбу, воздержитесь от каких-либо замечаний.

Лица, присутствующие при любом телефонном разговоре, особенно частного порядка, обязаны никак не реагировать на услышанное.

Но вот вы дома. Самое время позвонить другу, родственникам и уж наговориться вволю – как бы «сходить» по телефону в гости. Но – стоп! Ведь вы не знаете, что в это время происходит на том конце провода. Вполне возможно, что вы позвонили не вовремя: ваш собеседник в этот момент только что пришел домой, усталый, голодный, и не успел снять пальто, как зазвонил телефон.

А может, в том доме ужинают или чем-то заняты? Не помешает ли вы кому-нибудь своим звонком? Поэтому хорошо бы сразу спросить: «Есть ли у вас несколько минут свободного времени?», «Удобно ли тебе сейчас разговаривать, или я перезвоню? Когда это лучше сделать?».

Если же вам кто-то позвонил не вовремя, то помните, что аргументы: «Я смотрю телевизор, поэтому не могу поговорить» или «Не могу пригласить мужа, он смотрит футбол» – слышать довольно обидно. Лучше сказать: «Он сейчас не может подойти к телефону» или «Извините, я освобожусь через час», ничего не объясняя.

Звоня кому-нибудь домой, никогда не забывайте поздороваться. Если вы делаете междугородный звонок, то желательно сказать: «Здравствуйтесь» и

телефонистке междугородной станции, особенно в вечернее время, когда все уже отдыхают, а она находится на работе.

Здороваться не обязательно, если соединяетесь с абонентом через коммутатор. В таких случаях достаточно сказать: «Пожалуйста» и назвать номер.

Даже если вы уверены, что вас узнают по голосу, лучше представиться. Всегда желательно назвать себя, если приходится звонить на квартиру к замужней женщине или женатому мужчине, особенно если трубку снимает супруг или супруга вашего абонента.

Если вам звонят домой, снимая трубку, говорите: «Слушаю», «Алло». Звонящий может уточнить, та ли это квартира. Если нужное вам лицо отсутствует, не стоит допытываться: «Кто говорит?». Этот вопрос лучше не задавать и когда звонят кому-то из ваших домочадцев во время его отсутствия. Вернее спросить: «Может, что-нибудь передать?».

Когда вы разговариваете с кем-то, комфортно расположившись у телефона, не забывайте, пожалуйста, и о том, что рядом – ваши близкие и слишком долгий разговор может им мешать, даже раздражать. Пощадите их уши.

Некрасиво вести длинные разговоры по телефону, если кто-нибудь находится у вас в гостях. В таких случаях лучше всего сказать: «Простите, у меня гости. Когда можно тебе перезвонить?».

Лучше не прибегать к услугам телефона, когда вы хотите поздравить с днем рождения пожилого человека, пригласить людей преклонного возраста на свадьбу, выразить соболезнование, поблагодарить за дорогой подарок или добрую услугу. Желательно сделать это лично или письменно. В случае, если во время разговора механически прервана связь, перезванивает тот, кто звонил. Заканчивает разговор тот, кто его начал. Когда звонит девушка молодому человеку, то заканчивать разговор лучше ей, попрощавшись первой. Если вам позвонил старший, уважаемый вами человек, то вы должны ждать, когда он сам попрощается. В любом случае, заканчивая разговор, попрощайтесь вежливо, даже если вы чем-то раздражены.

Если на 5-6-ой сигнал вам не отвечают, вешайте трубку.

Помните и о таких вещах: молчание в телефонной трубке после того, как вас попросили представиться, крик в ухо позвонившему, так же, как грохот небрежно брошенной трубки или какое-нибудь бестактное замечание после просьбы позвать к телефону третье лицо – демонстрация личной неприязни, свидетельствующая лишь о вашей невоспитанности.

Если вы ошиблись номером, не забудьте извиниться. И это не просто условность, ведь вам и в самом деле пришлось напрасно кого-то беспокоить. На ответ «Вы ошиблись» звонящий не должен спрашивать: «А какой это номер?». В крайнем случае, можно поинтересоваться: «Так это не такой-то номер?».

Если же в вашу квартиру кто-то позвонил по ошибке, спросил: «Это прачечная?» или «Это больница?» – не упражняйтесь в остроумии, не

грубите, не отчитывайте. Ответьте спокойно: «Вы ошиблись». Примите извинения, скажите: «Пожалуйста» и повесьте трубку. Какого бы рода разговор ни происходил, надо всегда помнить об интонации. Ведь интонация – ваша визитная карточка.

В частных разговорах так же, как и в деловых, доброжелательность и любезность всегда располагают и вызывают ответную реакцию. Избегайте отрывистого, резкого тона в разговоре по телефону так же, как при любом общении с людьми.

И последнее. Бывает, что собираясь в гости, вам необходимо сообщить кому-либо номер телефона квартиры, где вы будете находиться. Это значит, что по приходе в дом следует сразу же извиниться и предупредить об этом хозяев. Тот, кто потом будет вам звонить, должен подчеркнуто вежливо просить хозяев об одолжении вас пригласить и ненадолго занять телефон. Если вы сами в гостях хотите воспользоваться телефоном, то сначала попросите разрешения и помните, что в чужом доме некрасиво вести долгие переговоры, тем более без особой нужды.

Хозяину же, когда находящийся у него в доме человек просит разрешения позвонить по телефону, не обязательно немедленно оставлять гостя одного, но сделать это нужно как можно менее демонстративно.

Если у вас нет личного телефона, то передавать знакомым номер телефона соседей можно только с их согласия. Даже если таковое и получено, надо постараться, чтобы вам звонили как можно реже и только по важному делу, а не чтобы поболтать по пустякам. Когда вы сами звоните соседям ваших знакомых, то никогда не делайте этого после 22 часов. Старайтесь не беспокоить их также по выходным дням, праздникам и всегда говорите коротко.

Хорошим знакомым и друзьям, впрочем, тоже не стоит звонить слишком поздно, даже из другого города. В этом случае, прежде чем набрать номер, лучше представить себя на месте того человека, которому вы собираетесь позвонить, скажем, в первом часу ночи.

Умение писать письма

Людей, которые любят писать письма значительно меньше, чем людей, которые любят их получать. Почему? Чаще всего приводят аргумент: «Не умею». Тут есть доля истины. Хотя письмо – самый древний литературный жанр из всех известных человечеству и, пожалуй, единственный литературный жанр, в котором попробовал свои силы каждый человек эпохи всеобщей грамотности, он далеко не самый простой и не самый доступный.

Письма надо уметь писать. Искусство писания писем настолько сложно и интересно, что стоит посвятить этому отдельную главу.

По нашим письмам нередко судят о нас самих, ведь на каждом письме – отпечаток неповторимости. Личное письмо – словно фотография души.

Главный совет тому, кто садится писать письмо – будь то дружеское или деловое – относитесь к нему со вниманием. Эпистолярный жанр по-прежнему сохраняет то, что и делает его действенным: эмоциональность и непосредственность воздействия. Иной раз даже одна строчка: «Благодарю тебя за все!» или «Мужайтесь, все уладится» – может так много значить для адресата.

Письма к друзьям, конечно, отличаются от писем к коллегам, письма к родным не похожи на письма к незнакомым людям.

Человеку, убитому горем, мы не пошлем веселого и шутливого письма. Подруге, вкушающей сладость медового месяца, не станем живописать трагедию собственной разбитой семейной жизни. Бабушка, не уставая, будет читать и перечитывать письма, где на десяти страницах повествуется о смешных словечках, проказах и хитростях внучки. Но если вы пишете письмо человеку не столь близкому (к примеру, своему научному руководителю), то рассказ о дочке можно ограничить несколькими фразами.

Чтобы по неведению не испортить хорошие отношения с вашими партнерами или друзьями, соблюдайте принятый везде этикет переписки.

Деловым письмом можно считать даже ответную реакцию на хорошую (или плохую новость), напоминание о прежних деловых связях и соответственно выражение надежды и на их возобновление. Не пренебрегайте даже мимолетными знакомствами, руководствуйтесь тем, что написание и отправка письма займет у вас лишь несколько минут, а последствия могут сказываться многие годы.

Начинать письмо с вопросов о здоровье или о погоде, сообщать о своем самочувствии – уместно лишь в личной переписке. В деловом письме сразу переходите к сути, предлагайте вниманию адресата то, ради чего затеиваете переписку. В деловой переписке это и есть проявление вежливости.

Деловые письма пишутся только на лицевой стороне. Если ваше письмо не помещается на одном листе, необходимо подготовить продолжение. Для этого обычно используется не бланк, а обычный лист. Нет необходимости также в привлекающих внимание фразах, например, «см. сл.

лист». Просто переходите на вторую страницу, проставив номер страницы, дату, имя. Складывается письмо текстом внутрь. Наиболее важные письма желательно не перегибать, а посылать в большом, плотном конверте. Служебные письма печатаются на машинке, а еще лучше – на компьютере. Подпись ставится от руки в нижней правой стороне листа, под заключительной фразой.

Содержание личных писем может включать в себя неограниченный круг проблем: от семейных дел, здоровья и погоды до философских размышлений. Поэтому странно слышать, когда человек жалуется: «Не знаю, о чем писать». Писать можно обо всем, что интересует нас и нашего адресата.

Письма бывают разные.

Письмо-поздравление связано с общественными или личными праздниками. На поздравление распространяется требование «ложки», которая, как известно, дорога к обеду. Помните: запоздалое поздравление теряет свой смысл. Поэтому постарайтесь не откладывать написание такого письма, беритесь за перо, как только узнаете о событии, бракосочетании, рождении ребенка, юбилее и т.д.

Еще несколько слов о письмах-поздравлениях. Их пишут часто. Иногда трудно найти нужные слова, а хочется выразить так много!

Если бы все люди были одинаковыми, то поздравительные открытки можно было бы выпустить прямо с коротким текстом-схемой, примерно такого содержания: «Дорогой (ая)! Поздравляю (ем) тебя (Вас) с ...! Желаю (ем) успехов в работе, крепкого здоровья и большого семейного счастья!». Но люди все разные, непохожие. И радуют ли их поздравления, написанные по шаблону, в которых так мало личного, искреннего, веселого? Если вы не желаете ограничиваться общими стандартными фразами, а хотите выразить свои теплые чувства, то необходимо приложить определенные усилия. Будьте уверены, что в большинстве случаев оригинальные, остроумные поздравления долго хранятся и перечитываются много раз.

За поздравление полагается благодарность: лично, по телефону или письменно.

Письмо-благодарность отправляется в ответ на поздравление, соболезнование или оказанную услугу. Особенность такого письма – оно может быть очень коротким. После обращения сразу следует благодарность, которую, по правилам хорошего тона, нужно обязательно конкретизировать: за чудесный обед, на который вы были приглашены, за посланный вам подарок, за приглашение в театр, на концерт и т.д. Письмо с благодарностью за оказанное гостеприимство высылайте примерно через неделю после вашего отъезда. Главное в таком послании – искренность, ведь адресата в каждом из приведенных случаев есть за что благодарить. Еще одна деталь – такие письма пишутся непременно от руки.

Письмо с выражением соболезнования требует особой сердечности и не терпит банальных выражений. Традиционные правила вежливости

предписывают послать такое письмо сразу же, как только вы узнали о печальном событии, постигшем ваших знакомых. По этикету, на полученное соболезнование положено отвечать. Но практически этого не всегда следует ждать от человека, только что пережившего утрату близкого.

Письмо-просьба требует от нас особого самоконтроля. Прежде чем его отправить, надо еще и еще раз спросить себя: «Выполнима ли моя просьба? Имею ли я право затруднять ею человека или учреждение? Так ли уж необходимо привлекать посторонних к решению моих дел?».

Если бы мы обо всем этом почаще размышляли, то не приходилось бы читать таких писем: «Уважаемый директор! Я прошу заставить моего мужа вернуться в семью и быть внимательным, чутким и добрым!».

Обращаясь к кому-либо с просьбой, надо, по крайней мере, оформить ее, как полагается: объяснить, почему вы вынуждены это сделать, извиниться за причиненное беспокойство, заранее поблагодарить за хлопоты.

В наши дни в газетах и журналах часто публикуются **письма-жалобы**. Жалобу следует составлять особенно продуманно, если вы хотите не просто излить негодование, но и добиться результата. Как правило, ее пишут в раздраженном состоянии, ведь автор – «жертва» тех или иных неправомерных действий. Поэтому воспользуйтесь хорошим советом – составьте вначале как бы перечень ваших претензий, выделив главную. Напишите не менее трех вариантов и отправьте лишь последний. К этому моменту вы уже успокоитесь, будете в состоянии контролировать себя и свои выражения; тогда у вас будет больше шансов добиться желаемого результата.

Письмо-извинение отправляется, если человеку вольно или невольно была причинена обида, сгоряча сказаны резкие слова, иногда, вероятно, незаслуженные, если вы запоздали с поздравлением или благодарностью, если не смогли выполнить обещание, если вовремя не ответили на письмо и в других подобных случаях. В содержание этих писем обычно включаются признание вины и выражение сожаления, иногда объяснение причин своего поступка или ссылка на невозможность назвать их, выражения намерения в дальнейшем предупредить или не допускать неловкости и обид.

Главное – не тяните с написанием такого письма. Время работает против вас. Обида по прошествии времени может усугубиться. Постарайтесь представить себя на месте обиженного, и вы поймете, что извиняться нужно, не откладывая. Любая форма письма в данной ситуации уместна. Главное – как можно скорее исправить положение.

Кроме перечисленных, можно выделить еще **письма-упреки, письма-приглашения, письма-рекомендации и т.п.**

Есть еще один вид писем, который особенно приятно получать – это **письмо от друзей и близких**, уехавших в командировку или в турпоездку, на учебу в другой город, в другую страну. В таких письмах от вас ждут, чтобы вы рассказали, что вы делаете, чем занимаетесь, как себя чувствуете в новой

обстановке, поделитесь своими впечатлениями о людях, с которыми встретились за это время, о достопримечательностях, которые успели посмотреть. Постарайтесь не ограничиваться только упоминанием об увиденном, попробуйте передать и свои впечатления. Не скупитесь. Вместо фразы: «А затем мы пообедали», – опишите, какая это была еда (если, естественно, это было что-то экзотическое). Упомяните, что за люди живут в этом городе. Тем самым вы обогатите и себя, заставляя сосредоточиться и заново переживать увиденное.

И, наконец, *письма-признания* в любви. Главный совет – непременно напишите и отошлите такое письмо, опустите его в почтовый ящик. К сожалению, в нынешнее время мы чрезвычайно редко пишем или получаем такие письма. А ведь даже короткая записка: «Я не умею писать длинных писем. Я просто люблю тебя!» – может сделать человека счастливым! Если вы относитесь к людям робкого десятка, то лирические стихи какого-либо автора, которые отвечают вашему состоянию, вашему чувству, будут восприняты как выражение ваших переживаний.

Теперь немного об *общих требованиях* к письмам.

Любое письмо начинайте с даты, которая обычно ставится в правом верхнем углу листа. Иногда там же указывается, откуда отправлено письмо. Очень важное место в начале письма принадлежит обращению. Если оно адресовано родным и близким, то тут надо соотносываться только с характером отношений и личным вкусом. Годится все: от «любимый мой», «хороший мой человек» до «птички» и «солнышка».

В официальном письме предпочтительнее имя, отчество, в сочетании со словом «уважаемый», «господин» – в сочетании с фамилией или должностью и званием.

Обратиться к учреждению или административному органу сложнее. Поэтому нет-нет, да и появится: «Уважаемый отдел семьи и быта! Я пишу тебе по поводу...!» или «Многоуважаемый клуб служебного собаководства! не могли бы вы дать мне справку...».

Не забывайте отвечать на интересующие адресата вопросы. Необходимо продумать последовательность частей и переход от одной из них к другой. Нежелательно грустные мотивы оставлять напоследок. Если нет препятствующих обстоятельств, сдобрим все малой дозой юмора – и наше письмо очень порадует кого-то.

В конце письма выражается просьба о получении ответа и надежда на него, высказываются добрые пожелания и приветы, обозначающие чувства уважения, симпатии, любви, которые корреспондент испытывает к адресату. (Это традиционно, хотя формы меняются). Затем следует подпись. Подписываться нужно отчетливо. Чем официальнее письмо, тем строже подпись. Универсальный вариант – имя, отчество. Возможна фамилия с инициалами, но если мы впервые пишем незнакомому человеку, то свое имя и отчество надо сообщать обязательно полностью.

Пожилые люди считают, что имя, отчество приличественнее писать перед фамилией, особенно в частных письмах (обратный вариант отдает канцеляризмом). Должность или звание перед именем, фамилией, отчеством называются только в очень официальных случаях. В неофициальных письмах подпись так же, как и обращение, произвольна. В письмах к родным и друзьям обычно после таких слов, как «целую», «обнимаю» пишут кратко «папа», «мама», «твоя подруга» или имя.

Философский принцип единства содержания и формы в полной мере распространяется на письмо.

Прекрасно, когда оно написано на специальной почтовой бумаге. Старайтесь не писать на вырванных из блокнота листах (даже если, как вам кажется, адресат не придает этому значения). Карандаш, красные и зеленые чернила допустимы только в крайних случаях (за это полагается извиниться). Вообще не совсем прилично печатать частные письма на машинке или компьютере. Но гораздо неприличнее превращать письмо в ребус-кроссворд из-за ужасного почерка. Адресат может устать заниматься расшифровкой ваших иероглифов и бросит письмо недочитанным. Чтоб этого не случилось, из двух зол выбирают меньшее – машинку, компьютер. Но подписываться и делать приписки в этом случае необходимо только от руки.

Напомним, что письма с поздравлением, благодарностью и выражением соболезнования всегда пишутся от руки.

Местоимение «я» стараемся употреблять как можно реже. Местоимение «Вы», обращенное к одному лицу, пишем с большой буквы.

Никогда не посылайте писем без обратного адреса. Отсылая письмо супругам, адресуйте его обоим, особенно это касается поздравлений по случаю праздников или семейных торжеств. Вполне допустимо адресовать письмо и на имя одного из супругов.

Конверт подписываем ясно и разборчиво. Конверт для письма – как платье для девушки. Пусть будет скромным, но чистым и по сезону: не стоит новогоднее поздравление отправлять в конверте с надписью «С праздником весны!».

На полученное письмо вежливость требует ответить в течение недели, самое позднее, через десять дней. В случае, если переписка ведется постоянно, этот перерыв может быть несколько большим. Вообще не следует забрасывать письмами своих близких и знакомых. Люди способны отвечать на письма в среднем не чаще, чем раз в две недели, иначе эта приятная обязанность превращается в обузу. Старайтесь сохранять некоторый объем письма. Экономия – вещь прекрасная, но афоризм о словах, которым должно быть тесно, не следует понимать слишком буквально.

Еще один важный совет – никогда не пишите писем в минуту усталости и раздражения. Ваше состояние неизбежно отразится на тоне послания, и адресат может перенести ваше недовольство жизнью на себя.

Тем более не нужно писать писем сгоряча, как, впрочем, вообще делать что-либо. Полагаться на то, что бумага все стерпит, не следует. Далеко не все может стерпеть адресат. Всякое «последнее» письмо, написанное единым духом, лучше отсылать не сразу, а перечитать на следующий день. И если иногда у вас появляется мысль, что неплохо бы вскрыть почтовый ящик, куда час назад было опущено письмо, значит, допущена серьезная ошибка, за которую необходимо перед адресатом извиниться.

Если вы получаете письмо в присутствии третьих лиц, конверт можно распечатать и мельком взглянуть на текст, отложив подробное чтение «на потом». Если окажется, что полученное сообщение не терпит отсрочки, говорите: «Простите, но это очень срочно», – и читайте письмо до конца.

Не следует начинать чтение письма вслух до тех пор, пока не прочтете его сами. Иначе может возникнуть неловкая необходимость прервать чтение на полуслове. Некрасиво давать читать письмо лицам, которым оно не адресовано.

Ни при каких обстоятельствах не вскрывайте сами и не читайте уже вскрытые чужие письма. Это правило и в равной степени относится и к членам семьи.

Нельзя также интересоваться содержанием открытой записки, обращенное не к вам. Если все же случится нечаянно прочесть часть текста, совершенно недопустимо пересказывать его кому-либо другому.

Заканчивая эту главу, хочется сказать – пишите письма – деловые, дружеские, любовные – разные! Они нужны людям. Научиться писать умные, интересные письма можно каждому образованному, воспитанному человеку. Надо только этого очень захотеть!

* * *

Закончим наше пособие лишь одним предложением: Если вы хотя бы на восемьдесят процентов будете следовать вышеперечисленным советам, то вам не только гарантированы успех и уважение в обществе, но ваше отношение с внешним миром в целом станет гораздо теплее и гармоничнее.

Рекомендательный список литературы

1. Азбука этикета / Сост. Л.В.Иоффе. – Иркутск: Символ, 1994. – 314 с.
2. Акимов Л. Этикет // Семья. – 1995. – № 34. – С. 8-9.
3. Атаулов О. Как принимать гостей и вести себя за столом // Шк. и производство. – 1994. – №2. – С. 56-57.
4. Баева О.А. Ораторское искусство и деловое общение. – Минск: Новое знание, 2000. – 327 с.
5. Бушелева Б. Лети с приветом // Педагог. калейдоскоп. – 1994. – №10. – С.14.
6. Бушелева Б. Этикет от А до Я // Педагог. калейдоскоп. – 1994. – № 49-50. – С.14.
7. Гринева Г. Позвони мне, позвони... // Работница. – 1995. – №3. – С.17.
8. Гуревич А. Телефонный этикет // Экономика и жизнь. – 1996. – №52. – С.32.
9. Давыдова Г.Д. Обычные любезности. Не горячитесь. Спорьте спокойно // Учит. газ. – 1996. – №43. – С.15.
10. Добсон Э. Как... писать деловые письма: Практ. руководство для всех. – Челябинск: Урал LTD, 1997. – 292 с.
11. Леонтьев А.А. Психология общения. – М.: Смысл, 1999. – 356 с. – (Психология для студента).
12. Махмутова Х.И. Речевой этикет // Шк. и производство. – 1994. – №6. – С. 69-73.
13. Обрывкова А.А. Как вести себя на улице, в транспорте, при общении // Шк. и производство. – 1994. – №3. – С. 76-79.
14. Родионова Н. Общение будет приятным // Крестьянка. – 1996. – №12. – С.90.
15. Рябова Л.Г. Господа, товарищи! // Сов. молодежь. – 1995. – 29 апреля. – С.7.
16. Троянская Т. Как слово наше отзовется // Наука и жизнь. – 1996. – №6. – С. 152-154.
17. Формановская Н.И. Обращение // Рус. яз. в шк. – 1994. – №3. – С. 84-88.
18. Этикет. – М.: Рольф, Айрис-пресс, 1998. – 272 с.: ил. – (Энциклопедии).

Мастерство речевого общения

Материалы к беседам о речевом этикете

Составитель: Е.Г.Зандер

Компьютерный набор и верстка: В.А.Попова

Издательство Областной юношеской библиотеки им. И.П.Уткина
664011, г.Иркутск, ул. Чехова, 10, Серия ИД № 03809
тел.: тел.: 27-70-74, 27-07-93, 20-43-01
E-mail: library@youlib.irk.ru

Бумага офсетная. Формат 60x84/16
Печать RISO
Тираж 100 экз.
Заказ № 25

Отпечатано с готового оригинал-макета
в оперативной типографии «На Чехова»,
г.Иркутск, ул. Чехова, 10 ПЛД 40-37
тел.: (3952) 27-33-56
E-mail: chehova@irk.ru
www.na-chehova.irk.ru