

## КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ: НАИБОЛЕЕ УДАЧНЫЕ ВАРИАНТЫ ЯЗЫКОВОГО ОФОРМЛЕНИЯ ЭТИКЕТНЫХ ФРАЗ-ПРОСЬБ И ФРАЗ-СОВЕТОВ

Деловое общение занимает значительное место в жизни многих людей, особенно в сферах, которые называются сферами «повышенной речевой активности». Речь таких людей «является по существу одной из составных частей профессиональной подготовки специалистов. <...> Все они должны в совершенстве владеть различными видами речевой деятельности, уметь квалифицированно вести беседу, чувствовать себя вполне уверенно как в бытовой, так и в деловой сферах общения» [3, с. 3].

Как известно, деловое общение регламентировано, т.е. подчинено ряду общепринятых норм и правил общеповеденческого и речевого плана. Обязательным является соблюдение **делового речевого этикета** — разработанных обществом правил языкового поведения, которые подразумевают использование типовых готовых «формул», позволяющих организовать этикетные ситуации знакомства, представления, приветствия, благодарности, высказывания замечания, предупреждения, просьбы, совета, предложения и др.

Одной из задач курса «Культура делового общения» является знакомство студентов с основами речевого делового этикета и выработка у них умения моделировать ход коммуникации в процессе монологического и диалогического высказывания в различных ситуациях делового общения. Это предусматривает знакомство с основными речевыми формулами, которые используются в этих ситуациях. Остановимся более подробно на фразах, с помощью которых в русском языке выражается **просьба** и дается **совет**.

**Просьба** — это «побудительный речевой акт, представляющий собой попытку говорящего повлиять на слушающего с тем, чтобы заставить его совершить некоторое выгодное для себя действие» [5, с. 169]. В учебном пособии Т. Г. Михальчук «Русский речевой этикет. Практикум» представлен достаточно обширный список речевых формул, с помощью которых в русском языке выражается просьба. Они разделены на следующие группы:

**Нейтральные:** *пожалуйста...; будьте добры...; разрешите + инфинитив; можно + инф.; я могу + инф.; прошу вас...; я попросил(а) бы вас...; у меня к вам просьба...; вы не можете...; не могли бы вы...; можно мне....*

**Официальные:** *будьте любезны...; разрешите, пожалуйста; не откажите в любезности; сделайте одолжение (в речи людей старшего поколения); мне хотелось бы + инф.; не будете ли вы так любезны...; если вас не затруднит...; не сочтите за труд...; не возражаете, если я..., не согласились бы вы...; у меня к вам большая просьба: вы не могли бы...; если вам не трудно... [4, с. 63].*

Обращает на себя внимание значительное число речевых формул, представляющих собой вопросительные высказывания, в которых глаголы употребляются либо с отрицательной частицей *не* (*вы не можете; не будете ли вы так любезны*), либо в форме условного наклонения (*я попросил(а) бы вас, мне хотелось бы*), либо с отрицанием и в форме условного наклонения одновременно (*не могли бы вы...; не согласились бы вы*). Н. И. Формановская отмечает, что использование в просьбах глагола с частицей *бы* «повышает степень вежливости наших речевых действий» и «снижает степень категоричности» [8, с.62]. Также «вежливость просьбы обеспечивается в языке большим количеством вопросительных структур» [8, с.65].

Следует отметить, что фразы подобного типа используются носителями языка достаточно часто. Так, Е. В. Румянцева на основе анализа 1200 фраз-просьб отмечает, что «различные вопросительные конструкции использовались в качестве способа выражения просьбы в 33% случаев (*Вы не сделаете? Не могла бы я Вас попросить сделать? Не могли бы Вы сделать? Вас не затруднит сделать?* и др.). Особенно частотным было использование вопросов в функции просьбы **в официальных контекстах при наличии статусной и/или далекой социальной дистанции между коммуникантами** (общение подчиненного — начальника, незнакомых людей)» [5, с. 171].

Как уже отмечалось ранее, такое языковое оформление придает просьбам меньшую категоричность, поскольку адресату предоставляется право выбора (согласиться или отказать), делает фразы повышенно вежливыми. Однако в пособиях, в которых рассматриваются вопросы делового речевого этикета, указывается, что обращение с просьбой «должно быть деликатным, предельно вежливым, **но без излишнего заискивания**» [2, с. 260]. А. Бакиров, автор пособия «Люди, которые играют роли», посвященного НЛП, убежден, что мозг человека работает на утверждениях, а отрицания существуют только до тех пор, пока мы сознательно обращаем на них внимание [1, с. 105]. В разделе «Волшебные свойства отрицания» представлен следующий «радикальный» совет по формулированию действенной просьбы: «Чтобы ваша просьба оказалась выполнена, сформулируйте ее утвердительно» [1, с.107]. Автор поясняет, что ребенку будет гораздо легче «сидеть смирно», чем «не ерзать», приятелю будет проще «улыбнуться», чем «не хмуриться», гораздо полезнее бывает «успокоиться», вместо «не беситься» [1, с.107].

Таким образом, истинная цель просьбы (попытка говорящего **повлиять** на слушающего с тем, чтобы **заставить** его совершить некоторое выгодное для себя действие) и ряд существующих в русском языке этикетных формул вступают между собой в некоторое противоречие. В этой связи возникают следующие вопросы:

1. Как часто можно, используя в просьбах глаголы с частицей *не* или *бы* и вопросительные конструкции, добиться от адресата совершения некоторого выгодного для себя действия?

2. Не слишком ли явно в приведенных в качестве примера речевых формулах прослеживается оттенок неуверенности, подобострастия и заискивания?

3. Не закладывается ли в таких фразах-формулах (например, *не могли бы вы...*) из-за использования условного наклонения и отрицательной формы глагола ситуация отказа изначально?

В качестве примера, в котором языковое оформление фразы играло решающую роль, приведем отрывок из албанской сказки «Три брата и мудрый старец» [6, с. 33–34]. Братья, выполняя наказ умершего отца, должны были переселиться из нездоровой болотистой местности на склон горы. Перед этим важным событием два старших брата в соответствии с последней волей отца по очереди ходили в лес к мудрому старцу и спрашивали:

– *Что нам делать? Плохо ли мы сделаем, если с болота уйдем и построим себе дом на склоне горы? Как скажешь?*

– *Плохо,* – ответил старец.

Когда же за советом в лес отправился младший брат, то он задал старику такой вопрос:

– *Хорошо ведь будет, если мы построим себе дом на склоне горы. Как ты нам посоветуешь?*

– *Очень хорошо будет, сын мой!* — ответил старец.

Когда три брата в недоумении вместе отправились в лес узнать, почему на один и тот же по сути вопрос они получили два противоположных по смыслу ответа, старец сказал:

– *Вы спросили меня: «Плохо ли будет, если мы построим дом на склоне горы?» А младший брат сказал так: «Хорошо ведь будет, если мы построим себе дом на склоне горы». И я ему ответил: «Очень хорошо будет!» Я ответил ему так потому, что он начал с хорошего, а вы с плохого. А разве может работа спориться, если начать ее со страхом, думая о плохом? О хорошем надо думать!*

Эта сказка свидетельствует, что люди, даже не обладая лингвистическими познаниями, на интуитивном уровне чувствуют эмоциональный настрой, степень уверенности / неуверенности, которые придают фразе те или иные языковые средства.

На наш взгляд, в русском языке достаточно как лингвистических (например, «волшебное» слово *пожалуйста*; такие актуализаторы вежливости, как рус. *будьте добры, будьте так любезны, сделайте одолжение*) так и паралингвистических средств (соответствующее интонационное оформление, мимика, жесты), с помощью которых можно придать фразе-просьбе оттенок вежливости, выразить уважение ее адресату, не понижая при этом собственный статус неуверенностью или излишним подобострастием.

**Совет** — это мнение по поводу того, как поступить, что сделать. В отличие от просьбы, результат которой направлен в пользу «я» (т.е. говорящего, просящего), действие при совете направлено в пользу «ты» (т.е. адресата, собеседника) [8, с.63]. Советует, как правило, тот, кто

компетентен в данном вопросе, поэтому чаще всего это старший по положению или возрасту по отношению к младшему, однако совет может давать и равный равному.

Люди, «наделенные властью, считают необходимым высказывать свои **советы в категоричной форме**: *Все (вы) обязаны (должны)...*, *Вам непременно следует поступить так...*, *Настойчиво советую (предлагаю) сделать...*» [2, с. 259–260]. Кроме того, исследователи отмечают, что «часто русские люди **любят давать советы даже тогда, когда их об этом не просят**. Некоторые (особенно пожилые, старые люди) считают чуть ли не своим долгом постоянно давать советы другим, видимо, думая, что их опыт жизни дает право вмешиваться в чужую» [4, с. 76]. Эта особенность отличает русских от других народов, например англичан, у которых бытует пословица: «Не давай совета или соли, пока тебя не попросят об этом». Именно поэтому в английском языке выражений, связанных с советом, очень мало, а сам совет формулируется далеко не в такой настоятельной форме, как в русском языке [7, с. 106].

Как излишняя категоричность, так и чрезмерная навязчивость в советах не всегда рождает у адресата желание следовать им. Иногда подобным образом сформулированные советы вызывают в ответ открытую негативную реакцию (фразы типа «*давайте советы своим детям*», «*я у вас совета не спрашивала*», «*что вы ко мне пристали со своими советами*»). Такие эмоциональные ответы объясняются действием социально-психологического **закона «охраны территории»** [10, с. 307]. Его суть заключается в том, что люди всегда стараются оградить свою «территорию», под которой понимается широкий спектр объективной реальности (от физического окружения до собственного мироощущения), от любого вторжения со стороны. Таким образом, совет, направленный или к младшему по занимаемому положению, или коллеге, равному по статусу, **всегда должен быть выражен в деликатной и уважительной форме**.

В учебном пособии «Спросите, попросите» представлен достаточно обширный список речевых формул, с помощью которых в русском языке формулируется совет. Приведем наиболее употребительные фразы:

*Я советую вам + инф.; я не советую вам + инф.; я бы (не) (по)советовал (-ла) вам + инф.; мне хочется посоветовать вам + инф.; я хотел (-ла) бы посоветовать вам + инф.; мне хотелось бы посоветовать вам + инф.; надо было бы вам + инф.; можно было бы + инф.; почему бы вам не + инф.?.; хорошо было бы вам + инф.; не мешало бы вам + инф.; хорошо было бы, если бы вы + гл. прош. вр.; неплохо было бы, если бы вы + гл. прош. вр.* [9, с. 176–177].

Как видим, среди перечисленных речевых формул есть фразы, представляющие собой вопросительные высказывания, фразы, в которых глаголы употребляются с частицей *не* или *бы* (*я бы (не) (по)советовал (-ла) вам + инф.; не мешало бы вам + инф.; почему бы вам не + инф.?*). Если фразам-просьбам указанные языковые средства придают оттенок неуверенности, подобострастия и заискивания, то в речевых формулах, с

помощью которых выражается совет, их использование вполне оправданно и уместно.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Бакиров, А. Люди, которые играют роли. — СПб, 2002.
2. Введенская, Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика. — Ростов-н/Д., 2001.
3. Гойхман, О. Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация. — М., 2001.
4. Михальчук, Т.Г. Русский речевой этикет. Практикум: учебное пособие. — Минск, 2009.
5. Румянцева, Е. В. Функционирование высказываний со значением просьбы в русском языке // Филологические науки. Вопросы теории и практики. — Тамбов, 2013 — № 9 (27) — Ч. II — С. 169–172.
6. Сказки народов мира / Сост. Л.В. Хабенков. — Минск, 1985.
7. Ступин, А.И., Игнатьев, К.С. Современный английский речевой этикет. — Л., 1980.
8. Формановская, Н.И. Речевой этикет и культура общения. — М., 1989.
9. Формановская, Н.И. Акишина, А.А., Акишина, Т.Е. Спросите, попросите... Учебное пособие. — М., 1989.
10. Шейнов, В. П. Риторика. — Минск, 2000.