

Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования «Барановичский государственный университет»

Ж. А. Головки, Н. В. Ермалович

**ВОЗРАЗИТЕ ВЕЖЛИВО,
ИЛИ РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ НА КАЖДЫЙ ДЕНЬ**

Практическое пособие

Барановичи
БарГУ
2016

УДК 81:1(078)

ББК 81

Г60

Авторы:

Ж. А. Головко — раздел «Речевой этикет»,
Н. В. Ермалович — раздел «Правильно ли мы говорим?»

Рецензенты:

кандидат филологических наук, старший преподаватель кафедры филологии учреждения образования «Барановичский государственный университет» О. Н. Фенчук, старший преподаватель кафедры общего и прикладного языкознания учреждения образования «Барановичский государственный университет» Л. В. Прокофьева

Головко, Ж. А.

Г60 Возразите вежливо, или Речевой этикет на каждый день :
практ. пособие / Ж. А. Головко, Н. В. Ермалович ; М-во образования
Респ. Беларусь, Барановичский государственный университет. —
Барановичи : БарГУ, 2016. — 121 с.
ISBN 978-985-498-688-3.

Представлены единицы речевого этикета, приводятся примеры их использования на русском и белорусском языках, комментируется сфера употребления; даётся пояснение конкретной ситуации. Словесное и графическое иллюстрирование данных материалов, использование образцов облегчает запоминание и усвоение этикетных речевых формул, сокращает время подготовки к диалогу.

Последовательно излагаются краткие теоретические сведения по нормативному аспекту культуры речи. Материал, посвящённый трудным случаям произношения, употребления отдельных словоформ, сопровождается таблицами, где даны комментарии, объяснение причин возникновения типичных грамматических и речевых ошибок.

Предназначено для специалистов деловой сферы общения, менеджеров, а также студентов учреждений высшего образования. Представляет интерес для широкого круга читателей.

УДК 81:1(078)

ББК 81

ISBN 978-985-498-688-3

© БарГУ, 2016

ПРЕДИСЛОВИЕ

Уважаемые студенты, предприниматели, молодые специалисты и опытные, — словом, те люди, которые именуются интеллигенцией! Наше практическое руководство по речевому поведению адресовано вам только с одной целью: помочь наладить культурно-речевые отношения в педагогическом общении, в производственном и коммерческом бизнесе, во взаимодействии бизнесменов (юристов) и клиентов, руководителей и подчинённых. Чем вызвана необходимость говорить о речевом поведении и его главной составляющей — речевом этикете, языковых нормах говорения?

Во-первых, жизнь человеческая связана с общением, речевым поведением. Без речи невозможны деловые контакты (переговоры, беседы, выступления на совещаниях, презентациях, корпоративных встречах и т. д.). Невозможны и просто человеческие отношения. Поэтому воспитание вежливости и терпимости к другим людям в обществе, уважения к их труду, собственности, отражаемые в речи и поведении, является важной составляющей Вашего имиджа. Во-вторых, профессиональная деятельность, общественная и личная жизнь человека культурного, человека новой формации требуют развития хорошей, спокойной, правильной, интеллигентной речи в условиях «цейтнота». В-третьих, личный опыт общения с молодёжной аудиторией позволил сделать вывод о необходимости создания компактного практического пособия по речевому поведению в условиях русско-белорусского билингвизма. Особенностью издания является подборка единиц речевого этикета в разных ситуациях общения (от «обращения» до «утешения») на двух языках: русском и белорусском, что позволит не только белорусам, но и иностранным гражданам пользоваться наиболее востребованными нормами литературного языка и речевыми стереотипами.

Использование речевых фраз, стереотипов или наличие их под рукой сокращает время подготовки диалога, написания поздравлений, официальных и неофициальных писем, регулирует отношения общающихся.

Практическое пособие «Возразите вежливо, или Речевой этикет на каждый день» состоит из двух разделов. В разделе «Речевой этикет» (в тринадцати речевых ситуациях) представлены речевые этикетные фразы. В таблицах на русском и белорусском языках приводятся примеры их использования, комментируется сфера употребления; даётся пояснение конкретной ситуации (от «обращения» до «утешения»), диалога. Каждая речевая ситуация обозначена значком-символом для удобства в пользовании. Словесное и графическое иллюстрирование данных материалов, использование образцов облегчают запоминание и усвоение этикетных формул. На страницах издания даётся пояснение каждой речевой ситуации,

активизируются речевые этикетные единицы в представленных диалогических жанрах речи (беседа по телефону, дискуссия и др.).

Во втором разделе «Правильно ли мы говорим?» последовательно излагаются краткие теоретические сведения по нормативному аспекту культуры речи — орфоэпическим, акцентологическим, морфологическим, лексическим нормам литературного языка. Материал сопровождается таблицами с комментариями, объяснением причин возникновения типичных грамматических и речевых ошибок, что позволяет легко и просто ориентироваться в издании, оперативно разрешить «свою трудность».

Значимую роль в издании выполняет рубрика «Проверьте себя!», где представлены практические и тестовые задания, которые снабжены ключами для проверки и самопроверки.

Выражаем искреннюю благодарность преподавателям кафедры филологии Е. И. Белой, Г. И. Волчок, М. В. Швед за оказание помощи в переводе на белорусский язык единиц речевого этикета в разных коммуникативных ситуациях.

Ж. А. Головки

РАЗДЕЛ 1

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

К словам привыкаешь день ото дня,
А они первородного смысла полны...

И когда я слышу:
— Извини меня! —
Это значит:
— Исключи меня из вины!

У слова цвет своего огня.
Своё пространство. Свои рубежи.
И когда я слышу:
— Обереги меня! —
Это значит:
— Берегами меня окружи!

У слова есть корни. И есть родня.
Оно не подкидывай под серым кустом.
И когда я слышу:
— Защити меня! —
Это значит:
— Спрячь меня за щитом!

Вслушайся. Вникни. Не позабудь.
У слова свой норев. Своё нутро.
И если ты в эту проникнешь суть —
Слово тебе сотворит добро.

С. Островой. Первородство

Задумывались ли Вы когда-нибудь, сколько в русском языке речевых этикетных формул для того, чтобы, например, вежливо возразить? А категорично? В последнее время в деловой сфере, с телевизионных экранов всё чаще звучит категоричное «я так не считаю, я не согласен». По таким этикетным реечениям нетрудно распознать и возраст говорящего, и уровень образованности,

и общественную принадлежность, и профессию. В общении, в социальных контактах употребляются слова, сочетания и целые фразы, принятые в определённых ситуациях, в разных социальных группах. Такие общепринятые в обществе правила речевого поведения, систему речевых формул общения называют **речевым этикетом** [1].

Именно по речи («заговори, чтобы я тебя увидел»), этикетным словам и выражениям, уместным в определённых ситуациях, свободному и корректному общению можно определить степень профессиональной пригодности человека, уровень развития его речевой и общей культуры.

Что же такое речевой этикет во всём многообразии его стилистических вариантов? В узком смысле это формулы, которые обеспечивают принятые в данной среде, среди данных людей и в данном случае включение в речевой контакт, поддержание общения в избранной тональности. А в широком смысле это все правила речевого поведения, все речевые разрешения и запреты, связанные с социальными признаками говорящих, с официальной или неофициальностью обстановки, с одной стороны, и стилистическими ресурсами языка — с другой. Чем интересен для человека этикет? Тем, что он задаёт нам те рамки речевых правил, в пределах которых должно проходить содержательное общение. Однако даже употребление общепринятых формул требует искреннего, доброжелательного внимания к собеседнику. «Часто ли прохожий, — читаем мы в одной популярной книге, — обращается к Вам с вопросом, как пройти, как проехать и т. п.? Если это случается крайне редко, значит у Вас угрюмое, злое, надменное или замкнутое выражение лица. Вы отгораживаетесь от людей; это Ваше дело; но учтите, что в ответ они невольно станут отгораживаться от Вас. И не будут чувствовать никакой охоты содействовать Вам» [2].

Речевое поведение белорусов мало чем отличается от этикета других восточнославянских народов и в целом очень близко западноевропейскому этикету. В установлении контактов между людьми важное место принадлежит обращению [3]. Если оно грубое, фамильярное, то можете считать это единственным препятствием в развитии общения. И наоборот, соблюдение норм речевого этикета может положить начало полезным, доброжелательным и деловым отношениям. Всякое общение начинается с обращения.



ОБРАЩЕНИЕ, или Как к Вам обратиться?

Обращения, уместные в дружеской обстановке, переписке, совершенно не подходят к стилю официально-деловых писем. Кроме речевых формул, которые мы хотим вам предложить, деловому человеку необходимо обладать тонким знанием этикета, даже его чутьём [4].

Обращение может быть к одному человеку или ко многим; официальное или дружеское, фамильярное, интимное; к знакомому или незнакомому, к мужчине или к женщине, к молодому и пожилому, к ребёнку или взрослому; на стадионе в острый момент футбольного матча или в фойе оперного театра, в антракте; на рынке, в мясных рядах или в посольстве дружественного государства на приёме а ля фуршет...



Единицы речевого этикета. Обращение

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Дорогие друзья! От всей души поздравляю ...	Дарагія сябры! Ад усёй душы (усяго сэрца) віншую ...	Начало обращения среди знакомых людей
Мой дорогой друг! Мой первый друг, мой друг бесценный!	Мой дарагі сябар! Мой першы сябар, самы дарагі!	К близкому человеку
Глубокоуважаемый профессор!	Глыбокапаважаны прафесар!	Официально, в письме
Многоуважаемый Алексей Николаевич! Не знаю, как мне благодарить Вас ... (А. П. Чехов)	Паважаны і шанюны Аляксеі Мікалаевіч! Не ведаю, як мне аддзякаваць Вам ... (А. П. Чэхаў)	Деловое обращение к известному лицу, преимущественно в письме; начало XX века
Господа! Разрешите ...	Спадарства! Дазвольце ...	Весьма распространённое обращение в устной

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Господин судья! Госпожа Иванова!	Спадар (пан) суддзя! Спадарыня (пані) Іванова!	и письменной речи; в 20—80-е годы XX века вышло из употребления; возвращается
Коллеги! Коллега!	Калегі! Калега!	В коллективе
Господин! Гражданин! Товарищ! Девушка!	Спадар! Пан! Грамадзянін! Дзяўчына!	В отношении незнакомых людей
Гражданин + <i>фамилия</i>	Грамадзянін + <i>прозвішча</i>	К представителям власти
Доктор, ... Сестра, ... Нянечка, ... Больной, ... Пациент, ... Отдыхающий!	Доктар, ... Сястра, ... Нянечка, ... Хворы, ... Пацыент, ... Адпачывальнік!	В сфере медицинского обслуживания
Простите, не подскажете ли ... Пожалуйста, напомните ... Будьте добры ...	Прабачце, ці не падкажаце ... Калі ласка, нагадайце ... Будзьце ласкавы ...	Привлечение внимания, связанное с просьбой
Иванов, Подгайский	Іваноў, Падгайскі	Преподаватель к студенту, учитель к ученику, мастер к рабочему
Иван Петрович, Александр Григорьевич	Іван Пятровіч, Аляксандр Рыгоравіч	В официальной обстановке среди сотрудников любого возраста и статуса
Уважаемая редакция!	Паважаная рэдакцыя!	В официальном письме (обращении)
Мамочка, родная, любимая! Самая родная на свете!	Матуля, родная, любімая! Самая родная на свеце!	В неофициальной обстановке, присутствует обращённость к человеку, оценка отношения



Проверьте себя!

1. Познакомьтесь с основными случаями употребления «Вы» и «ты» в общении. Приведите примеры правильного и неправильного использования их в разных видах общения [5].

Вы	Ты
1. К незнакомому, малознакомому адресату	1. К хорошо знакомому адресату
2. В официальной обстановке общения	2. В неофициальной обстановке
3. При подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату	3. При дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату
4. К равному и старшему (по возрасту, положению) адресату	4. К равному и младшему (по возрасту, положению) адресату

Примечание. Обращение «Вы» является своеобразным нравственным тормозом, сдерживающим проявление хамства [6].

2. Приведите формулы речевого этикета при обращении:
- 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час;
 - 2) к секретарю в приёмной, чтобы узнать, когда начнётся совещание у начальника;
 - 3) к руководителю организации, чтобы узнать решение по Вашему заявлению;
 - 4) к приятелю, чтобы попросить денег в займы, и др.;
 - 5) другие варианты.



ПРИВЕТСТВИЕ, или Вы сказали «ЗДРАВСТВУЙТЕ!»

Всякое общение начинается с приветствия. В этой речевой ситуации находится каждый человек. В Беларуси принято и приветствовать жителей деревни, по улице которой проходит путник, и здороваться с незнакомыми, войдя в помещение, в купе поезда. Приветствуют при встрече на улице, в официальных и бытовых условиях, дома и на работе, среди знакомых и чужих [7].

Когда говорите «Здравствуйте!», должна присутствовать обращённость к человеку.



Единицы речевого этикета. Приветствие

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Доброе утро! С добрым утром! Добрый день! Пусть твой день будет добрым! Добрый вечер!	Добрай раніцы! Добры дзень! Няхай твой дзень будзе добрым! Вечар добры!	Приветствие, указывающее на время встречи. Рукопожатие — сдержанное
Здравствуйте! Добрый день! Добрым людям доброе утро!	Добры дзень!	Происходит от старославянского глагола «здравствовать», что означает «быть здоровым», т. е. здоровым
Очень рад Вас видеть! Как поживаете? Добро пожаловать!	Вельмі рады Вас бачыць! Як Вашы справы? Сардэчна запрашаем!	Подчёркивают радость от встречи (лицом, кивком головы, улыбкой), уважительное отношение, желание общения. Женщины здороваются первыми, если подходят к группе людей (в том числе и мужской)

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
<p>Моё почтение! Здрав будь! Здравствуйте!</p>	<p>Маё шанаванне! Здаровы будзь! Прывітанне!</p>	<p>Устаревшая форма, иногда — шутивно. Супружеские пары: первыми здороваются женщины, затем мужчины приветствуют женщин, затем — мужчины мужчин. Здороваются с улыбкой, глядя в глаза, вынув руки из карманов. Первыми приветствуют: дети — взрослых, молодые — пожилых, мужчина — женщину (женщина первой протягивает руку, если считает нужным), кроме начальника, проходящий первый здоровается со всеми, с незнакомцем, если собирается к нему обратиться</p>
<p>Приветствую Вас! Приветствую! Позвольте поприветствовать Вас! Разрешите Вас поприветствовать! Рад Вас приветствовать!</p>	<p>Вітаю Вас! Вітаю! Дазвольце павітаць Вас!</p>	<p>Официально, церемонно. Само слово «приветствовать» образовано от корня -вет-, который имеет значение «совет, договор». Возможность выйти из положения, когда приветствующий затрудняется с формой «ты» или «Вы»</p>
<p>Привет! Здорово!</p>	<p>Прывітанне! Здароў!</p>	<p>Разговорная, непринуждённая форма между людьми одного возраста</p>
<p>Приветик!</p>	<p>Прывітанне!</p>	<p>Фамильярно, шутивно</p>

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Салют! (по-испански «здоровье»)	Салют!	Разговорное
Привет! Как дела? Как семья?	Прывітанне! Як справы? Як сям'я?	Разговорное, главным образом среди молодых. Дополнение к приветствию
Как здоровье? Как Вы себя чувствуете?	Як здароўе? Як Вы сябе адчуваеце?	
Здравия желаю!	Здароўя жадаю!	Официально (среди военнослужащих)
Здорово живёте!	Выдатна жывяце!	Просторечная форма
Как давно не виделись! Сколько лет, сколько зим! Какая приятная встреча! Какая неожиданность! Вот так встреча! Кого я вижу! Какими судьбами!	Як даўно не бачыліся! Колькі гадоў, колькі зім! Якая прыемная сустрэча! Якая нечаканасць! Вось дык сустрэча! Каго я бачу! Якім чынам!	При встрече хороших знакомых, довольно часто употребляется, весьма эмоциональное выражение
С приездом! С возвращением! С праздником! С Новым годом!	З прыездам! З вяртаннем! Са святам! З Новым годам!	Особые приветствия приехавшему, по случаю праздника
Радуйся! Будь здоровым! Мир Вам! Мир с тобой! Всё хорошо!	Радуйся! Будзь здоровым! Мір Вам! Мір табе! Усё добра!	Формы приветствия у представителей разных народов и религиозных конфессий
Добрый вечер, дамы и господа!	Добры вечар, спадары і спадарыні!	Обращённость к хорошим знакомым, будет, скорее всего, воспринята, как шутка
Мир вашему дому!	Мір вашаму дому!	Приветствие дома и проживающих в нём



Тренинг-игра «Рукопожатие»

Сядьте перед зеркалом, представьте себе, что Вам на деловой встрече предстоит поздороваться с каждым (5 человек!). Сделайте это, глядя мнимому собеседнику в глаза и произнося: «Здравствуйте, желаю Вам...», «Иван Петрович, рад видеть Вас...», «Добрым людям — доброе утро» и др. Используйте синонимичные конструкции, предложенные выше (интонация доброжелательная).

Другой вариант: представьте, что вам надо поздороваться за руку с каждым участником без привлечения внимания к своей персоне (если вы сидите в зале и вас кто-то хочет поприветствовать, надо привстать).



Проверьте себя!

Умеете ли Вы поздороваться так, чтобы Вам улыбнулись в ответ?



ЗНАКОМСТВО, или Будем знакомы!

Знакомство означает устанавливать связь с человеком, отношения с ним для общения. Знакомству всегда предшествует приветствие. Возможностей познакомиться не так много: совместные занятия спортом, пребывание на отдыхе, совместная работа, учёба, деловые обстоятельства... Варианты ситуаций: новый знакомый представляется сам или его кто-то представляет; официальная обстановка или деловая; знакомство двоих или многих, и др. Готовность познакомиться выражается в языке фразами: *Давайте познакомимся! Хочу с Вами познакомиться!*

Далее следует представление имени, имени и отчества, фамилии, если знакомство сугубо официальное. Выбирается такая

форма представления, которая потом ожидается при обращении; если вы хотите, чтобы вас называли по имени, давайте собеседнику именно эти «координаты»; если вам нужно большее почтение, назовитесь по имени и отчеству [8].



Единицы речевого этикета. Знакомство

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Будем знакомы! Разрешите (позвольте) с Вами познакомиться (вам представиться). Меня зовут Ольгой Сергеевной. А Вас?	Будзем знаёмы! Дазвольце з Вамі пазнаёміцца. Мяне Вольгай Сяргееўнай завуць. А Вас?	Контакт начинается со взгляда
Меня зовут Володя. (Нельзя: «звать»!) Меня зовут Ирина, но Вы можете звать меня Ира. Называйте меня просто Варя. Девушка, можно с Вами познакомиться? Меня зовут Ольга. Очень приятно — Анатолий.	Мяне завуць Валодзем. Мяне завуць Ірынай, але Вы можаце заць мяне Ірай. Заўіце мяне проста Варай. Дзяўчына, можна з Вамі пазнаёміцца? Мяне завуць Вольга. Вельмі прыемна — Анатоль.	Именительный падеж при знакомстве с иностранцами, детьми, при произнесении особо трудного имени. Обстановка раскованности, дружеская, доброжелательная. Стиль разговорный
Я хотел бы с Вами познакомиться (мне хотелось бы).	Я хацеў бы з Вамі пазнаёміцца.	Без посредника, с рукопожатием, интересом друг к другу
Познакомьтесь, пожалуйста: Степан Петрович (Иванов), Мария Владимировна (Сокол). Очень приятно (очень рада). Мне тоже.	Пазнаёмцеся, калі ласка: Сцяпан Пятровіч (Іваноў), Марыя Уладзіміраўна (Сокал). Вельмі прыемна. І мне таксама.	Третье лицо, посредник

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Я хотел бы познакомить вас с Юрием Федоровичем. Разрешите (позвольте) вас познакомить с Ириной, студенткой БарГУ, увлекается баскетболом, любит читать.	Я хацеў бы пазнаёміць вас з Юрыем Фёдаравічам. Дазвольце пазнаёміць вас з Ірынай, студэнткай БарДУ, якая захапляецца баскетболам і любіць чытаць.	Женщина первой подаёт руку, старший — младшему по возрасту, начальник — подчинённому. Юношей и девушек называют по имени. Членов семьи с одной фамилией — только по имени-отчеству
Фёдор Степанович, позвольте представить Вам моего сына Ивана.	Фёдар Сцяпанавіч, дазвольце прадставіць Вам майго сына Івана.	Членов своей семьи представляют, как правило, не называя их фамилий
Очень приятно. Рад с Вами познакомиться.	Вельмі прыемна. Рады з Вамі пазнаёміцца.	Тот, кого представляют, говорить этого в момент представления не должен
Позвольте Вам представить: Фёдор Семёнович.	Дазвольце Вам прадставіць: Фёдар Сямёнавіч.	Представляют нового знакомого группе людей. Обстановка официальная (но не жёсткая) и доброжелательная
Нина Ивановна, разрешите представить Вам Филиппа Константиновича.	Ніна Іванаўна, дазвольце Вам прадставіць Піліпа Канстанцінавіча.	Если необходимо познакомить женщину с мужчиной, следует сказать, обращаясь к женщине
Моя фамилия Смирнова. Меня зовут Наталья Владиславовна; Женя.	Маё прозвішча Смірнова. Маё імя Наталля Уладзіславаўна; Жэня.	Таково начало делового общения. Обстановка деловая, официальная (но не жёсткая) и доброжелательная
Я директор фирмы «Восток» Ус Иван Никитич. Рад познакомиться. Мне о Вас говорил президент нашего концерна. Меня зовут Николаем Эдуардовичем. Присаживайтесь, пожалуйста.	Я дырэктар фірмы «Усход» Ус Іван Мікітавіч. Рады пазнаёміцца. Мне пра Вас гаварыў прэзідэнт нашага канцэрна. Мяне завуць Мікалаем Эдуардавічам. Сядайце, калі ласка.	Стиль разговора нейтральный. Зрительный контакт мягкий

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Дружеская встреча: — Коля, познакомь нас! — Это Слава, мы вместе учимся на механико-математическом факультете МГУ.	Сяброўская сустрэча: — Мікалай, пазнаём нас! — Гэта Слава, мы разам вучымся на механіка-матэматычным факультэце МДУ.	Обстановка раскованности, дружеская, предвкушение радости. Стиль разговорный
— Разрешите представиться — Александр Петрович, учитель биологии. — Очень приятно — Наталья Павловна, мама Вити Иванова.	— Дазвольце прадставіцца — Аляксандр Пятровіч, настаўнік біялогіі. — Вельмі прыемна — Наталля Паўлаўна, маці Віці Іванова.	Обстановка официальная (но не жёсткая) и доброжелательная. Стиль разговора нейтральный, тон доброжелательный
С вашего позволения, представляю всем нашего нового сотрудника Игоря Васильевича.	З вашага дазволу, прадстаўляю ўсім нашага новага супрацоўніка Ігара Васільевіча.	Представляют нового знакомого группе людей. Обстановка деловая, официальная (но не жёсткая) и доброжелательная. Стиль нейтральный [9]



На заметку

Знание правил, речевых формул при знакомстве помогает избежать неловких ситуаций.



Проверьте себя!

Практикум «Умеете ли Вы завязать знакомство?» [10]

1. Представьтесь (назовите своё имя, в случае делового знакомства — фамилию и место работы). Воспитанный человек обычно после этого называет себя.
2. Заговорите о чём-то близком собеседнику, например, о той ситуации, в которой вы с ним оказались, или в крайнем случае

о нейтральном (погода, спортивное событие и т. д.). Для завязки разговора можно также что-то спросить или предложить в чём-то помочь. Возможно, удастся найти повод для приятных фраз (скрытый комплимент). Если собеседник реагирует доброжелательно, поддерживает разговор, можно продолжить беседу (нравится ли семинар, концерт, выставка и т. п.).

3. Выясните, чем занимается собеседник, круг его интересов. В случае делового знакомства об этом можно спросить прямо. Если цель — приятельские отношения, будьте предельно тактичными. Полезно знать семейное положение собеседника, но прямо спрашивать об этом не принято.

Если новый знакомый сообщил, чем он занимается или увлекается, и обнаружилось совпадение каких-то интересов, то при проявлении внимания с его стороны можно предложить знакомство.

4. Выясните, есть ли у собеседника возможность для поддержания отношений.

5. При положительном ответе предложите обменяться «координатами».

6. Тепло попрощайтесь. Дайте понять, что были рады встрече.



ПРОЩАНИЕ, или До свидания!

Это тоже нужная ситуация. Она означает последнее свидание, обмен приветствиями перед расставанием, разлукой. Собеседника надо подготовить к прощанию: нельзя же посреди содержательной беседы да и в конце без всякого перехода сказать «до свидания». Надо подвести собеседника к окончанию контакта. Это может быть упоминание о позднем часе, благодарность за приятно проведённый вечер, извинение за отнятое время, комплименты хозяйке дома, если вы были в гостях. Прощанию сопутствуют разного рода просьбы и приглашения: *Приезжайте! Заходите! Не забываюте! Звоните! Пишите!*

При прощании приняты и пожелания: *Желаю удачи, успехов!*
 А отъезжающему: *Счастливого пути! В добрый час!*

Прощание может быть дружеским и официальным, повседневным и надолго, с пожеланиями и без них, другие варианты [11].



Единицы речевого этикета. Прощание

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
<i>Дружеское прощание</i>		
Бывай! Будь здоров! Будь!	Бывай! Будзь здаровы! Будзь!	Грубовато-сниженное, нелитературное. В любой ситуации с оттенком пожелания
Всего! Привет! Пока! Я буду по тебе скучать! Ну, пока!	Усяго! Прывет! Прывітанне! Бывайце! Я буду па тебе сумаваць! Ну, бывай!	Дружеское, с оттенком фамильярности. Употребляется хорошо знакомыми, близкими людьми, чаще — среди молодёжи
<i>Официальное прощание</i>		
Всего доброго! Всего наилучшего! Всего хорошего! До встречи! До свидания! Прощайте! Счастливо! Позвольте (разрешите) откланяться!	Усяго добрага! Усяго найлепшага! Усяго добрага! Да сустрэчы! Да пабачэння! Бывайце! Шчасліва! Няма эквівалента	В любой ситуации с оттенком пожелания. Употребляют в любой ситуации. При прощании на длительный срок или навсегда. Официальное, употребляют люди старшего поколения. Вместо «До свидания!», когда предполагается условная встреча. Непринуждённое, дружеское
Были рады видеть Вас!	Былі рады бачыць Вас!	Официальная обстановка

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
<i>Прощание с гостями</i>		
Было приятно видеть Вас у нас дома! До скорой встречи! Приходите к нам ещё!	Было прыемна бачыць Вас у нашай хаце! Да хуткай сустрэчы! Прыходзьце да нас!	Выражает тёплые слова гостям
<i>Проводы в армию</i>		
Быстрой службы! Возвращайся быстрее! На счастливую дорогу! Лёгкой службы! С Богом!	Хуткай службы! Вяртайся хутчэй! На шчаслівую дарогу! Лёгкай службы! 3 Богам!	Официальная обстановка, но не жёсткая, стиль разговорный



Проверьте себя!

1. Организуйте речевые формулы прощания: с друзьями, деловыми партнёрами, участниками диалога, родителями.
2. Умеете ли Вы попрощаться так, чтобы Вас захотелось видеть снова?



**БЛАГОДАРНОСТЬ,
или Дайте немного счастья другим**

Благодарность (от «благо дарить») — выражение признательности за сделанное добро, например, за оказанное внимание или услугу, а также различные способы выражения этого чувства, в том числе и официальные меры поощрения (например, «объявление благодарности»).

Ответом на приветствие, поздравление, приглашение является самая употребительная форма благодарности: *Спасибо!* Само по себе спасибо бывает и большое, и сердечное. А ещё возможно: *Разрешите поблагодарить Вас!* А также: *Я Вам очень благодарен!* *Я Вам так признателен!* *Благодарю Вас!*

Множество выражений, которые выбирают говорящие, зависят от того, к кому и в какой обстановке обращена их речь [12].



Единицы речевого этикета. Благодарность

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Спасибо! (От «Спаси, Бог!») Спасибо Вам за ... Спасибо Вам за подарок.	Дзякуй! Дзякуй Вам за ... Дзякуй Вам (удзячны) за падарунак.	Наиболее употребительны нейтральные формы благодарности
Я благодарен Вам ... Я благодарен Вам за ... Я Вам очень благодарен ... Я благодарен Вам за то, что ...	Я ўдзячны Вам ... Я ўдзячны Вам за ... Я вельмі ўдзячны Вам ... Я ўдзячны Вам за тое, што ...	Обороты с кратким прилагательным « <i>благодарен</i> »
Большое спасибо! Большое спасибо Вам (тебе) за ... Большое спасибо Вам за поздравления с Первым мая. Спасибо за то, что ... Спасибо, что навестили меня. Спасибо за то, что не забываешь меня. От души ... От всей души (сердечно) благодарю Вас за ... От всей души сердечно благодарю Вас за Вашу заботу.	Вялікі дзякуй! Вялікі дзякуй Вам (табе) за ... Вялікі дзякуй Вам за віншаванні з Першым мая. Дзякуй за тое, што ... Дзякуй за тое, што наведалі мяне. Дзякуй за тое, што не забываеш пра мяне. Ад усяго сэрца ... Ад усёй душы (сардэчна) дзякую Вам за ... Ад усёй душы дзякую Вам за Ваш клопат.	Выражение усиленной благодарности должно быть искренним, сопровождаться доброжелательным взглядом

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
<p>Я очень (так, как я) благодарен Вам за книгу! Я Вам так признателен!</p>	<p>Я вельмі ўдзячны Вам за кнігу! Я вельмі Вам удзячны!</p>	
<p>Я так благодарна Вам, что нет слов (что нет слов выразить это, что не могу высказать)! Я до такой степени благодарна Вам, что мне трудно найти слова! Нет слов выразить Вам мою благодарность!</p>	<p>Я так удзячная Вам, што няма слоў (што няма слоў выказаць гэта, што не магу выказаць)! Я да такой ступені ўдзячна Вам, што мне цяжка знайсці словы! Няма слоў выказаць Вам маю падзяку!</p>	<p>Эмоционально-экспрессивные выражения благодарности</p>
<p>Я Вам очень (так, глубоко, крайне, чрезвычайно) признателен! Как я Вам признателен! Я Вам крайне признателен! Я признателен Вам за ... Я признателен Вам за то, что ... Я очень признателен Вам за оказанную услугу. Я очень признательна Вам за то, что Вы прочитали мою статью.</p>	<p>Я Вам вельмі (так, глыбока, вельмі, надзвычай) удзячны! Як я Вам удзячны! Я Вам вельмі ўдзячны! Я ўдзячны Вам за ... Я ўдзячны Вам за тое, што ... Я вельмі ўдзячны Вам за аказаную паслугу. Я вельмі ўдзячна Вам за тое, што Вы прачыталі мой артыкул.</p>	<p>Стилистической повышенностью и официальностью обладают обороты с кратким прилагательным «признателен»</p>
<p>Разрешите Вас поблагодарить. Позвольте выразить Вам благодарность. Позвольте выразить благодарность всем присутствующим на моем юбилее и поздравившим меня с шестидесятилетием.</p>	<p>Дазвольце Вам падзякаваць. Дазвольце выказаць Вам падзяку. Дазвольце выказаць падзяку ўсім прысутным на маім юбілей за віншаванне з шасцідзясяцігоддзем.</p>	<p>Высказывания имеют оттенок официальности</p>

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
<p>Позвольте пожелать Вам успешно защитить диссертацию! Разрешите пожелать Вам, чтобы защита прошла удачно! Я приношу свою благодарность ... за ... Выражаем Вам большую благодарность за Ваш труд. Я хочу (хотел бы) поблагодарить Вас за ... Мне хочется (хотелось бы) Вас поблагодарить Вас за ... Я хочу поблагодарить Вас за эту большую услугу. Я хочу (я хотел бы, мне хочется, мне хотелось бы) выразить (Вам) свою благодарность/признательность.</p>	<p>Дазвольце пажадаць Вам паспяхова абараніць дысертацыю! Дазвольце пажадаць Вам паспяховай абароны! Я прыношу сваю падзяку ... за ... Выказваем Вам вялікую ўдзячнасць за Вашу працу. Я хачу (хацеў бы) падзякаваць Вам за ... Мне хочацца (хацелася б) Вам падзякаваць за ... Я хачу падзякаваць Вам за гэтую вялікую паслугу. Я хачу (я хацеў бы, мне хочацца, мне хацелася б) выказаць (Вам) сваю падзяку/удзячнасць.</p>	
<p>Я должен поблагодарить Вас за ... Я должен выразить Вам благодарность за ... Спасибо за добрые пожелания!</p>	<p>Я павінен падзякаваць Вам за ... Я павінен выказаць Вам падзяку за ... Дзякуй за добрыя пажаданні!</p>	<p>Оттенок долженствования</p>
<p>Как я Вам благодарен! Я Вам так признателен! Вы не представляете, как я Вам благодарен! Вы не можете себе представить, как я Вам благодарен!</p>	<p>Як я Вам удзячны! Я Вам так удзячны! Вы не ўяўляеце, як я Вам удзячны! Вы не можаце сабе ўявіць, як я Вам удзячны!</p>	<p>Эмоционально-экспрессивные выражения благодарности</p>

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
<p>Если бы Вы знали, как я Вам благодарен! Тысяча благодарностей! Спасибо, Вы очень (так) любезны! Вы очень (так) внимательны! Вы так много сделали для меня! Я Вам многим (так, очень) обязан! Спасибо (Благодарю) за внимание!</p>	<p>Каб б Вы ведалі, як я Вам удзячны! Тысяча падзяк! Дзякуй, Вы вельмі ветлівыя! Вы вельмі ўважлівыя! Вы так шмат зрабілі для мяне! Я Вам многім (так, вельмі) абавязаны! Дзякуй (Дзякую) за ўвагу!</p>	<p>Продолжением благодарности может быть выражение комплимента за услуги, а также уверения в своих ответных обязательствах. Благодарность аудитории за внимание</p>
<p>Заранее благодарю (Вас, тебя)! Заранее благодарен Вам! Я буду Вам очень благодарен (признателен, обязан)!</p>	<p>Загадзя дзякую (Вам, табе)! Загадзя ўдзячны Вам! Я буду Вам вельмі ўдзячны (абавязаны)!</p>	<p>Иногда вместе с просьбой заранее выражается благодарность за будущую услугу</p>
<p><i>Ответные реплики</i></p>		
<p>Не стоит. Не за что. Не стоит благодарности! Мне было нетрудно это сделать! Мне это не составило труда. Мне было приятно это сделать. Спасибо Вам большое за эту редкую книгу.</p>	<p>Не варта. Няма за што. Не варта падзякі! Мне было няцяжка гэта зрабіць! У мяне гэта не выклікала цяжкасцей. Мне было прыемна гэта зрабіць. Дзякуй Вам вялікі за гэтую рэдкую кнігу.</p>	<p>Распространённые варианты</p>
<p>Какие могут быть благодарности! Ну (Да) что Вы! Не стоит! Не за что!</p>	<p>Якія могуць быць падзякі! Ну (Так) што Вы! Не варта! Няма за што!</p>	<p>Эмоционально-экспрессивные выражения протеста против благодарности</p>

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Вы не можете себе представить, как я Вам благодарна за помощь! Ну что Вы, мне это было нетрудно!	Вы не можаце сабе ўявіць, як я Вам удзячна за дапамогу! Ну што Вы, мне гэта было няцяжка!	
И Вам тоже спасибо! И Вас тоже (благодарю)! Это я должен Вас благодарить! Благодарю за компанию!	І Вам таксама дзякуй! І Вам таксама (дзякую)! Гэта я павінен Вам дзякаваць! Дзякую за кампанію!	Услуги могут быть взаимными, тогда следует взаимное выражение благодарности
На здоровье!	На здароўе!	Ответ хозяйки дома на благодарность за угощение
Я хочу (разрешите, позвольте) пожать Вашу руку! Дай пожать твою руку! Дай пожму твою руку! Ты сказал ему всю правду в глаза. Дай пожать твою руку, ты честный парень.	Я хачу (дазвольце) паціснуць Вашу руку! Дай паціснуць тваю руку! Дай пацісну тваю руку! Ты сказаў яму ўсю праўду ў вочы. Дай пацісну тваю руку, ты сумленны хлопец.	Благодарность может сопровождаться жестом. Это, главным образом, рукопожатие. Существуют специфические выражения благодарности, словесно описывающие жест и обычно им сопровождаемые. Это обычно стилистически повышенное выражение благодарности за какой-либо благородный поступок



Проверьте себя!

Составьте синонимические ряды слов, речевых стереотипов к речевым ситуациям «Благодарность». По одной этикетной единице введите в какой-нибудь собственный текст.



ПОЗДРАВЛЕНИЕ, или Позвольте Вас поздравить!

Поздравление — одна из ярких этикетных ситуаций. Причём характер праздника диктует и форму приветствия. Повод, который служит основанием для поздравления, превращается в самостоятельную поздравительную формулу: *С днём рождения! С хорошей погодой! С весенним солнцем! С праздником! С успехом!* и т. д.

С поздравлением нередко бывает связано вручение подарка — действие, безусловно, этикетное и требующее соответствующих речевых ритуалов [13].



Единицы речевого этикета. Поздравление

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
С Новым годом, с новым счастьем!	З Новым годам, з новым шчасцем!	Самая употребительная формула, она нейтральная, полна добрых чувств
Позвольте Вас поздравить! Разрешите Вас поздравить! Примите наши поздравления! От имени коллектива поздравляем!	Дазвольце Вас павіншаваць! Прыміце нашы віншаванні! Ад імя калектыву віншуем!	Речевой этикет делового поздравления. Обстановка деловая, официальная
Можно поздравить? Ты, говорят, уже защитил диплом?	Ці можна павіншаваць? Ты, кажуць, ужо абараніў дыплом?	Обстановка дружеская. Стиль разговорный
От всего сердца поздравляю ... Сердечно поздравляю! Сердечно поздравляю с днём рождения! Горячо поздравляю!	Ад усяго сэрца віншую ... Сардэчна віншую! Сардэчна віншую з днём нараджэння! Віншую!	Обстановка дружеская. Стиль разговорный
Примите мои самые искренние поздравления ...	Прыміце мае самыя шчырыя віншаванні ...	Обстановка деловая, официальная

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Приветствую и поздравляю Вас с ...	Вітаю і віншую Вас з ...	
По поручению ...	Па даручэнні ...	Обстановка деловая, официальная
И Вас поздравляю (с праздником)! Спасибо за поздравления!	І Вас віншую (са святам)! Дзякуй за віншаванні!	Ответные реплики. Обстановка как официальная, так и неофициальная
Дорогой Николай Петрович! От всего сердца рад твоему успеху — блестящему завершению труда многих лет! Твоя новая книга — подлинный вклад в культуру Беларуси! Поздравляю тебя и преклоняюсь! С юбилеем, коллега! Мы рады, что на «флагмане науки» Вы с нами!	Дарагі Мікалай Пятровіч! Ад усяго сэрца рады твайму поспеху — бліскучаму завяршэнню шматгадовай працы! Твая новая кніга — сапраўдны ўклад у культуру Беларусі! Віншую цябе і схіляюся перад табою! З юбілеем, калега! Мы рады, што на «флагмане навукі» Вы з намі!	Поздравление на корпоративе, среди коллег-единомышленников



На заметку

В речи «по поводу» могут сочетаться речевые единицы «Поздравление», «Пожелание», «Похвала».

Пример поздравления коллеги с юбилеем

С юбилеем, коллега!

Елене Ивановне Белой посвящается...

Белоруска — по крови, по духу, по слову,
Плоть от плоти, кровинка и от крови России,
30 лет несёт миру
Белорусский язык,

Белорусский акцент,
Белорусскую лиру!

Кніга «жонкі паэта» — паэткі талант,
Скарб настрою, пачуццяў, двухмоўя брыльянт!
Гэта «думкі ў вандроўцы»
Закаханай у жыццё навукоўцы.

Ж. Г.



ПОЖЕЛАНИЕ, или Желаю Вам...

П о ж е л а н и е часто сопровождает поздравление, следуя за ним как продолжение реплики.

В оформлении выражений пожеланий много общего с поздравлением: *от всего сердца (от всей души) желаю вам...* Но тут и может родиться нежелательный штамп. Другьям в непринуждённом общении мы просто говорим: *Успехов тебе! Побольше радостей! Большого счастья!* И многое другое. А за столом: *Приятного аппетита!* А пожилому: *Долгих лет жизни.*

Пожелание — одна из самых свободных этикетных структур. Желаю своим друзьям и знакомым: крепкого здоровья, долгих лет жизни, успехов в труде и в ученье, в творческой деятельности, благополучия и достатка, радостей и счастья — детям и близким!

Пожелание реализуется чаще всего за поздравлением и прощанием. В концептуальное поле пожелания входит следующий ряд понятий: *добро, приятное, приветствие, прощание, праздник, предложение, требование, благодарность, выражение надежды, желание, здоровье, счастье, любовь* и др. [14].



Единицы речевого этикета. Пожелание

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Удачи! Ни пуха ни пера! (Я желаю тебе успехов.)	Удачи! Ні пуха ні пяр! (Я жадаю табе поспехаў.)	Если в скором времени предполагается разрешение серьёзного вопроса, экзамен
Добрый путь! Счастливого пути! С Богом!	У добры шлях! Шчаслівага шляху! З Богам!	Если кто-то из участников беседы отправляется в дальний путь или уходящего предполагается разрешение серьёзного вопроса, дела

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Я хочу, чтобы с тобой было так ... Желаю всего наилучшего!	Я жадаю, каб з табою было так ... Жадаю ўсяго найлепшага!	Дружеское пожелание
Доброго вечера! Приветствую тебя!	Добрага вечара! Вітаю цябе!	Широкий диапазон употребления
С праздником! От всего сердца, от всей души желаю Вам ...	Са святам! Ад усяго сэрца, ад усёй душы жадаю Вам ...	Сопровождающее поздравление
Новых изданий! Новых творческих находок!	Новых выданняў! Новых творчых знаходак!	Коллеге, учёному
Благословений и благодати от Бога!	Благаславення і Боскай ласкі!	Единоверцу и просто человеку
За Ваше здоровье! Желаю счастья, успехов, радости, здоровья!	За Ваша здароўе! Жадаю шчасця поспехаў, радасці, здароўя!	Может быть тостом
Приятного аппетита!	Прыемнага апетыту!	За столом, нейтральная форма
С лёгким паром!	З лёгкай парай!	После бани, нейтральная форма
Желаю приятно провести время!	Жадаю прыемна правесці час!	Нейтральное, при ожидании значимого события
Будь здорова!	Будзь здаровая!	При прощании, дружески
Будь здоров! Не болей! Желаю скорейшего выздоровления! Поправляйтесь! (Поправляйся!)	Будзь здаровы, не хварэй! Жадаю хутчэйшай папраўкі (хутчэй ачуняць)! Папраўляйцеся! (Папраўляйся!)	При общении с больным как в официальной, так и в дружеской форме
Хочу пожелать Вам только терпения и ещё раз терпения!	Хачу пажадаць Вам толькі цярпення і яшчэ раз цярпення!	Шутливо, в общении друзей
Хорошего дня!	Добрага дня!	При расставании утром, при встрече (коротко)
Хороших покупок!	Добрых пакупак!	При предстоящей покупке

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
<p>Ангел твой пусть будет с тобой! Правда — впереди, ложь — позади! Береги себя! Возвращайтесь живыми и здоровыми! Доброго пути! С Богом! Скатертью дорога!</p> <p>Счастливо доехать! Счастливого пути!</p>	<p>Анёл твой хай будзе з табой! Праўда спераду, хлусня — ззаду! Беражы сябе! Вяртайцеся жывымі і здаровымі! Шчаслівай дарогі! З Богам! Гладкай дарогі! З лёгкім ветрам! У добры шлях! Шчасліва даехаць!</p>	<p>Непринуждённая, дружеская, доброжелательная обстановка</p>
<p>Спокойной ночи! Доброй ночи! Сладких снов! Приятных сновидений! Крепкого сна! Спи спокойно!</p>	<p>Спакойнай ночы! Добрай ночы! Салодкіх сноў! Прыемных сноў! Моцнага сну! Спі спакойна!</p>	<p>Доброжелательная обстановка, непринужденная, пожелания на ночь</p>
<p>Пусть у тебя будут тёплые слова в холодный вечер, светлая луна в тёмную ночь и дорога в гору всю дорогу до твоего дома! Пусть у детей твоих будут дети! Здоровья тебе и процветания твоему потомству! Пусть у тебя будет здоровье лосося, длинная жизнь, крепкое сердце и мокрые усы!</p>	<p>Хай у цябе будуць цёплыя словы ў халодны вечар, светлы месяц ў цёмную ноч і дарога ў гору на ўсім шляху да твайго дома! Хай у дзяцей тваіх будуць дзеці! Здароўя табе і росквіту тваім нашчадкам!</p> <p>Хай у цябе будзе здароўе ласося, доўгае жыццё, моцнае сэрца і мокрая вусы!</p>	<p>Эти пожелания могут быть тостом</p>
<p>Пусть Господь будет твоим Пастырем и помогает тебе преодолевать невзгоды!</p>	<p>Няхай Гасподзь будзе тваім Пастырам і дапамагае табе пераадоўваць нягоды!</p>	<p>Христианское пожелание</p>

Пример поздравления-пожелания

С Новым годом! Мы поздравляем Вас с самым долгожданным, самым волшебным и самым удивительным праздником!

Пусть всё будет как всегда: пусть Санта Клаус доберётся из Лапландии в Сибирь и станет Дедом Морозом; пусть в уютных домах восхитительно пахнет хвоей и мандаринами; пусть в полночь звон хрустальных бокалов дополнит солидный бой курантов; пусть с этого момента начнёт сбываться Ваша мечта!

И пусть всё будет по-новому: лучше, успешней, прибыльней!

А наша новая коллекция пусть принесёт Вам новую удачу!!!

Всегда Ваш коллектив компании Frederic M

Пример официального поздравления-пожелания

Уважаемый Константин Анатольевич!

Представительство ОАО «Китайская корпорация инжинринга САМСЕ» (Китайская Народная Республика) в Республике Беларусь просит принять наши самые тёплые поздравления с Днём рождения!!!

Пусть накопленный жизненный опыт и мудрость помогут достичь Вам новых высот!

Пусть сбудутся Ваши сокровенные желания и устремления, сохранится всё хорошее, что есть в Вашей жизни, и преумножатся мгновения радости, любви и оптимизма.

Желаем, чтобы удача, успех и вдохновение были верными спутниками во всех Ваших начинаниях, а здоровье и благополучие — в ежедневной жизни. Надёжных партнеров, добросовестных коллег, плодотворной работы и осуществления всех замыслов!



ИЗВИНЕНИЕ, или Простите, пожалуйста!

Извинение — словесное искупление поступка. Извинение за небольшой проступок, без объяснения самой вины, так как она самоочевидна (не успел пропустить вперёд, наступил на ногу), вполне достаточно выражается формулой *Извините!* или *Простите!* К *Простите*, *Извините* добавляют *Пожалуйста*. Если я вижу,

например, что, наступив пассажиру на ногу, причинила ему боль, то постараюсь загладить свою неловкость усиленной просьбой простить меня хотя бы так: *Извините меня, пожалуйста!* А иногда и так: *Не сердитесь, пожалуйста, я нечаянно!*

А вот если вина большая, то, пожалуй, мы не применим это *Извините*, а скорее употребим *Простите*.

Нередко есть необходимость объяснить, за что именно мы просим нас простить. *Извините, пожалуйста, за поздний звонок! Простите за то, что доставила столько хлопот! Прошу прощения,* а также *Прошу меня простить*, не говоря уже о таких фразах, как *Примите мои извинения. Приношу свои извинения. Должен извиниться перед Вами*, — всё это стилистически повышенные способы извинения. И опять-таки дело в искусстве выбора: кто, кому, при каких взаимоотношениях, официально или неофициально говорит.

В деловом общении это может быть опоздание на заранее назначенную встречу, несвоевременное выполнение обещания или просто непродуманные слова, доставившие неприятность другому человеку. Необходимо принести извинения в той форме, которая наиболее уместна в данном случае [15].



Единицы речевого этикета. Извинение

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Извините (извините, пожалуйста). Прошу извинить меня.	Прабачце (прабачце, калі ласка). Прашу мне прабачыць.	Формула извинения за незначительный проступок
Приношу свои извинения. Приношу свои глубокие извинения. Я должен извиниться перед Вами (принести извинения) ... Я не могу не принести извинения Вам ... Разрешите извиниться за ...	Прыношу свае прабачэнні. Прыношу свае глыбокія прабачэнні. Я павінен папрасіць прабачэння ў Вас ... Я не магу не прынесці выбачэнні Вам ... Дазвольце папрасіць прабачэння за ...	Оттенок усиления официальности содержится в речевых формулах

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Разрешите принести извинения по поводу ... Убедительно прошу извинить меня ...	Дазвольце прынесці выбачэнні з нагоды ... Пераканаўча прашу прабачыць мне ...	Извинения в развёрнутой форме (возможно — письменной) с уточнением причин, из-за которых обещание не было выполнено
Я не смог этого сделать ввиду того, что (в связи с тем, что) ...	Я не змог гэтага зрабіць з прычыны таго, што (у сувязі з тым, што) ...	При указании причины используются предлоги, союзы, союзные слова (так как, потому что, из-за того что и др.). В письменной речи используются обороты, характерные только для официально-делового стиля, имеющие следственное значение
Не сердись, пожалуйста.	Не злуйцеся, калі ласка.	Нейтральные формы, общеупотребительные
Повинную голову меч не сечёт!	Павіннай галавы не сцінаюць. Пакорнага і меч не сячэ!	Шутливо, в кругу друзей
Не судите (меня) строго.	Не судзіце строга.	Нейтральная форма, несколько натянуто
Пardon! Сори!	Няма эквівалента	Разговорная форма, шутливо



**ПРОСЬБА,
или Будьте добры...**

В широком смысле к просьбе можно отнести вопрос о разрешении что-либо сделать: *Можно...? Нельзя ли...?*

Побудительное речевое действие и выражается наиболее типично повелительным наклоном глаголов: *Дайте мне, пожалуйста... Передайте, пожалуйста, деньги на билет!*

А люди интеллигентные выражают просьбу ещё любезнее: *Будьте добры, передайте, пожалуйста...* или: *Будьте любезны...* .

Человек может остро чувствовать, что затрудняет того, к кому обращается с просьбой, тогда он выбирает иные формы: *Если Вам не трудно...* , *Если Вас не затруднит...* . Словом, есть немало способов попросить так, что собеседнику и отказать-то будет неловко.

Лексическое выражение просьбы содержится во фразах: *Прошу Вас...* , нередко с усилением: *Очень прошу...* .

Вопрос к собеседнику тоже может обернуться просьбой: *Вы можете подвинуться? Не можете ли Вы...?* То же самое и в просьбе-вопросе: *Вам не трудно? Вас не затруднит?* [16].



Единицы речевого этикета. Просьба

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Помогите, ради Бога! Прошу тебя (Вас)! Разрешите!	Богам прашу! Прашу цябе (Вас)! Дазвольце!	Эмоционально-разговорная форма
Будьте добры! Будьте так добры! Можно ... Повторите, пожалуйста. Прошу Вас (тебя), пожалуйста!	Будзьце ласкавы! Будзьце так ласкавы! Можна ... Паўтарыце, калі ласка. Прашу Вас (цябе), калі ласка!	Нейтральная форма
Была бы Вам благодарна, чтобы ... Вас не затруднит? Если Вам не трудно, то ... Не будете ли Вы так любезны сообщить мне ... Прошу Вашего содействия в ...	Была б Вам удзячна, каб ... Ці не будзе Вам цяжка? Калі Вам не цяжка, то ... Ці не будзеце Вы так ласкавы паведаміць мне ... Прашу Вашай дапамогі ў ...	Официально
Будь добр ... Будь другом ... Подожди минутку ... У меня к тебе большая просьба!	Будзь добры ... Будзь сябрам ... Пачакай хвілінку ... У мяне да цябе вялікая просьба!	Дружески

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Будьте так любезны! Вы позволите? Не могли бы Вы мне помочь? Не могли бы Вы оказать мне услугу? Убедительно прошу Вас. Вы можете подвинуться? Передайте, пожалуйста, деньги на билет.	Будзьце так ласкавы! Вы дазволіце? Ці не маглі б Вы мне дапамагчы? Ці не маглі б Вы мне аказаць паслугу? Настойліва прашу Вас. Ці не маглі б Вы падсунуцца? Перадайце, калі ласка, грошы на білет.	С оттенком официальности. Просьба с усилением. Вопрос-просьба — к собеседнику (в автобусе)



ПРИГЛАШЕНИЕ, ПРЕДЛОЖЕНИЕ, СОВЕТ

Приглашение, предложение, совет по своему языковому выражению похожи на просьбу. Разве только просьба и приглашение, скорее, ориентированы на интересы адресата (я прошу — это мне нужно, я приглашаю — это мне приятно), а совет, предложение больше «повёрнуты» к интересам адресата (я советую, я предлагаю — это тебе полезно). Прося, мы должны быть достаточно деликатны в отстаивании собственных интересов, а советуя, — опять-таки, достаточно деликатны, чтобы не вторгаться грубо во внутренний мир собеседника.

Очень вежливы советы, приглашения, предложения (как и просьбы), выраженные в вопросительной форме: *Я могу (предложить)? Могу ли я (посоветовать...)? Нельзя ли...? Можно ли...?*

Приглашения-разрешения войти в помещение также многообразны: *Входите, пожалуйста; Проходите; Будьте как дома!* (гостю).

Кроме просьбы, приглашения, совета, предложения собеседнику, когда волеизъявление (и целевые установки) говорящего побуждает адресата к тому или иному действию, в нашей речи

выражается и приглашение к совместному (относительно «я» и «ты») действию. В непринуждённом, дружеском общении это, прежде всего, глагольные формы первого лица множественного числа: *Пойдём..., Сходим..., Посмотрим...*, — и специальные, побудительные формы: *Пойдёмте...* И конечно, в другой обстановке, при других взаимоотношениях мы воспользуемся другими выражениями: *Не хотите пойти (на выставку)? Не хотите посмотреть...? Не согласитесь ли вы...?* [17].

Приглашать можно на конференцию, в суд, на свадьбу, на собрание, на день рождения.



Единицы речевого этикета. Приглашение

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
Уважаемые(ая, ый) _____! Мы будем очень рады видеть Вас на долгожданном торжестве, посвящённом нашему вступлению в семейный союз, которое состоится по адресу: _____. С искренним уважением, _____	Паважаныя(ая, ы) _____! Мы будзем вельмі рады бачыць Вас на урачыстасці з нагоды нашага шлюбу. Чакаем Вас па адрасе: _____ . З павагай, _____
Глубокоуважаемая(ый, ые) _____! Имеем честь пригласить Вас на торжество, посвящённое бракосочетанию наших детей. Мы будем рады видеть Вас _____ (дата) в _____ часов по адресу _____ .	Глыбокапаважаная(ы, ыя) _____! Маем гонар запрасіць Вас на ўрачыстую падзею — уступленне ў шлюб нашых дзяцей. Будзем рады бачыць Вас _____ (дата) у _____ гадзін па адрасе _____ .
Позвольте пригласить Вас на самое главное торжество всей нашей жизни. Мы хотим соединить наши судьбы и наши сердца, и нам было бы очень приятно, если бы вы явились свидетелями этого события и разделили с нами нашу радость. Торжество будет проходить по адресу _____.	Дазвольце запрасіць Вас на самую галоўную падзею нашага жыцця. Мы жадаем злучыць нашы лёсы і сэрцы, і нам было б вельмі прыемна, калі б вы з'явіліся сведкамі гэтай падзеі і падзялілі з намi нашу радасць. Урачыстасць адбудзецца _____ (дзе, калі).
Дорогие _____! Приглашаем Вас на свадебное торжество по случаю нашего бракосочетания, которое состоится _____	Дарагія _____! Запрашаем Вас на святочную цырымонію з нагоды нашага шлюбу, якая адбудзецца _____ (дата)

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
(дата) в _____ часов по адресу _____. Будем рады видеть Вас!	у _____ гадзін па адрасе _____. Будзем рады бачыць Вас!
Решили мы однажды и навечно Свои пути соединить, Мы приглашаем Вас на вечер, Чтоб нашу радость разделить, Сказать напутственное слово, Воскликнуть «Горько!» (и не раз!). Мы беспредельно будем рады На нашей свадьбе видеть Вас!	Мы вырашылі назаўсёды ў адзін Шляхі свае злучыць, І запрашаем Вас на вечар, Каб нашу радасць падзяліць. У добры час сказаўшы слова, Усклікнуць «Горка!» (і не раз!). Мы бязмежна будзем рады На вяселлі бачыць Вас!
Мы решили пожениться. Торжество нам предстоит. Будем петь и веселиться, Сердце радостью горит. Приходи на нашу свадьбу, Будет всем у нас светло, Мы гостям хорошим рады, Всем есть место за столом.	Мы вырашылі пажаніцца. Урачыстасць мае быць. Будзем спяваць і весяліцца, Сэрца радасцю гарыць. Завітайце на вяселле, Падзяліцеся святлом, Мы гасцям заўсёды рады, Хопіць месца за сталом.
<i>Приглашение на День рождения</i>	
Уважаемый(ая, ые)! Очень надеемся, что Вы примете наше приглашение. Просим уведомить заранее о присутствии Вас и Вашего ребёнка. Пожалуйста, позвоните нам в удобное для Вас время, чтобы обсудить подробности.	Паважаны(ая, ыя)! Вельмі спадзяёмся, што Вы прымеце наша запрашэнне. Просім паведаміць загадзя аб прысутнасці Вас і Вашага дзіцяці. Калі ласка, патэлефануйце нам у зручны для Вас час, каб абмеркаваць падрабязнасці.
Дорогие! Приглашаем вас на празднование первого дня рождения нашей(его) _____ (имя). Ждём вас _____ (дата) в _____ часов по адресу: _____. Семья _____ (фамилия)	Дарагія! Запрашаем вас адзначыць першы дзень нараджэння нашай(ага) _____ (імя). Чакаем вас _____ (дата) у _____ гадзін па адрасе: _____. Сям'я _____ (прозвішча)
Дорогой(ая) (имя)! Приглашаю тебя и твою семью на мой день рождения. Празднование состо- ится _____ (дата) в _____ часов по адресу: _____. Наш телефон: _____	Дарагі(ая) (імя)! Запрашаю цябе і тваю сям'ю на мой дзень нараджэння. Святкаванне адбудзецца _____ (дата) у _____ гадзін па адрасе: _____. Наш тэлефон: _____

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
<p>Приготовлю в День рождения Для друзей я угощенья! Вы же в гости поспешите, Настроенье прихватите!</p>	<p>Прыгую ў імяніны Для сяброў я пачастунак! Вы ж у госці паспяшайце! Майце ўсмешкі ў падарунак!</p>
<p>Этот светлый День рождения Ждал я целый год с волнением! Милый друг, не подведи, Непреренно приходи!</p>	<p>Дзень святочны нараджэння Год чакаў я з нецярпеннем! Мілы сябар, не падводзь, Запрашаю — ты прыходзь!</p>
<p>День моего рождения Уже не за горами, И этот день хотел бы Я встретить вместе с Вами! Я вашего прихода буду ждать безумно, Чтоб этот светлый праздник Отметить очень шумно!</p>	<p>Мой дзень нараджэння Ўжо не за гарамі. І яго хацеў бы я Сустрэць разам з Вамі! Вашага прыходу чакаю нецярпліва, Каб гэтае свята адзначыць шчыра!</p>
<p><i>Приглашение на конференцию</i></p>	
<p>Уважаемые коллеги! Приглашаем вас стать участниками научной конференции (<i>название</i>). Тема (<i>название</i>) издавна привлекает внимание специалистов. На конференции мы хотели бы поговорить о (...). И, конечно же, речь пойдет о (...). Работу конференции планируется сопроводить выставкой предметов, иллюстрирующих рассматриваемые темы. Предполагается издание текстов докладов и каталога выставки. Конференция состоится (<i>дата</i>) в (<i>место проведения</i>). Заявки присылать до (<i>дата</i>). С уважением, (<i>Ваше имя</i>)</p>	<p>Паважаныя калегі! Запрашаем вас стаць удзельнікамі навуковай канферэнцыі (<i>назва</i>). Тэма (<i>фармулёўка</i>) здаўна прыцягвае ўвагу даследчыкаў. На канферэнцыі мы жадалі б абмеркаваць (...). І, вядома ж, гаворка пойдзе пра (...). Працу канферэнцыі плануецца спалучыць з выставай прадметаў, якія ілюструюць разглядаемыя тэмы. Мяркуецца выданне дакладаў і каталога выставы. Канферэнцыя адбудзецца (<i>дата</i>) у (<i>месца правядзення</i>). Заяўкі дасылаць да (<i>дата</i>). З павагай, (<i>Ваша імя</i>)</p>
<p>Уважаемый(ая) (<i>имя получателя</i>). Приглашаем на международную конференцию (<i>название</i>). Основные задачи конференции:</p>	<p>Паважаны(ая) (<i>імя атрымальніка</i>). Запрашаем на міжнародную канферэнцыю (<i>назва</i>). Асноўныя задачы канферэнцыі:</p>

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
<p>– задача 1; – задача 2; – задача 3.</p> <p>В программе конференции: – мероприятие 1; – мероприятие 2; – мероприятие 3.</p> <p>Организационный взнос за участие в конференции составляет (сумма) рублей, в том числе НДС 18% (трансфер, обеды, кофе-брейки, канцелярские принадлежности).</p> <p>Регламент работы конференции: – Регистрация с 8:00 до 9:00. – Начало работы конференции в 9:00. – Место проведения конференции: (адрес).</p> <p>Иногородним участникам рекомендуем размещение в гостиницах.</p> <p>Заявки на участие в конференции принимаются до (дата) года по форме на электронные адреса: (адрес почты) или (адрес почты) или по факсу: (номер).</p> <p>По организационным вопросам обращаться: (фамилия, имя контактного лица), тел.: (номер), электронный адрес: (адрес почты).</p> <p>С уважением, (Ваше имя)</p>	<p>– задача 1; – задача 2; – задача 3.</p> <p>У праграме канферэнцыі: – мерапрыемства 1; – мерапрыемства 2; – мерапрыемства 3.</p> <p>Арганізацыйны ўзнос за ўдзел у канферэнцыі складае (сума) рублёў, у тым ліку ПДВ 18% (трансфер, абеды, кава-брэйкі, канцэлярыскія прылады).</p> <p>Рэгламент працы канферэнцыі: – Рэгістрацыя з 8:00 да 9:00. – Пачатак працы канферэнцыі ў 9:00. – Месца правядзення канферэнцыі: (адрас).</p> <p>Іншагароднім удзельнікам рэкамендуем размяшчэнне ў гасцініцах.</p> <p>Заяўкі на ўдзел у канферэнцыі прымаюцца да (дата) года па форме на электронныя адрасы: (адрас пошты) ці (адрас пошты) ці па факсе: (нумар).</p> <p>Па арганізацыйных пытаннях звяртацца (прозвішча, імя кантактнай асобы), тэл.: (нумар), электронны адрас: (адрас пошты).</p> <p>З павагай, (Ваша імя)</p>
<p>Уважаемый(ая) (имя получателя), (название организации) и (название организации) проводят инновационную научно-практическую конференцию (название).</p> <p>В ходе конференции планируется проанализировать ситуацию на рынке строительства индивидуального жилья, рассмотреть возникающие на нем тенденции, обсудить инновационные</p>	<p>Паважаны(ая) (імя атрымальніка), (назва арганізацыі) і (назва арганізацыі) праводзяць інавацыйную навукова-практычную канферэнцыю (назва).</p> <p>У час канферэнцыі плануецца прааналізаваць сітуацыю на рынку будаўніцтва індывідуальнага жылля, разгледзець тэндэнцыі, якія ўзнікаюць на ім, абмеркаваць інавацыйныя рашэнні, прапанаваныя для</p>

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
<p>решения, предлагаемые для реализации в сфере индивидуального жилищного строительства, показать перспективы использования местных ресурсов для развития дешёвого индивидуального жилищного строительства.</p> <p>В работе конференции примут участие представители региональных и местных исполнительных комитетов, сельскохозяйственных, строительных и проектных организаций, авторы инновационных разработок. Участие в конференции бесплатное.</p> <p>Конференция состоится <i>(дата)</i> года в г. <i>(город)</i> по адресу: <i>(адрес)</i>.</p> <p>Оргкомитет конференции: <i>(телефон)</i>.</p> <p>С уважением, <i>(Ваше имя)</i></p>	<p>рэалізацыі ў сферы індывідуальнага жыллёвага будаўніцтва, паказаць перспектывы выкарыстання мясцовых рэсурсаў для развіцця таннага жыллёвага будаўніцтва.</p> <p>У працы канферэнцыі прымуць удзел прадстаўнікі рэгіянальных і мясцовых выканаўчых камітэтаў, сельскагаспадарчых, будаўнічых і праектных арганізацый, аўтары інавацыйных распрацовак. Удзел у канферэнцыі бясплатны.</p> <p>Канферэнцыя адбудзецца <i>(дата)</i> года ў г. <i>(горад)</i> па адрасе: <i>(адрас)</i>.</p> <p>Аргкамітэт канферэнцыі: <i>(тэлефон)</i>.</p> <p>З павагай, <i>(Ваша імя)</i></p>
<p>Уважаемый(ая) <i>(имя получателя)</i>.</p> <p>Компания <i>(название организации)</i> приглашает Вас принять участие в конференции <i>(название)</i>.</p> <p>Конференция ориентирована на участие руководителей предприятий, главных инженеров, главных конструкторов и технологов, главных инженеров проектов, начальников автоматизации проектирования и информационных технологий.</p> <p>Место проведения: <i>(адрес)</i>. Для участия необходимо зарегистрироваться на корпоративном сайте <i>(адрес сайта)</i>.</p> <p>С уважением, <i>(Ваше имя)</i></p>	<p>Паважаны(ая) <i>(імя атрымальніка)</i>.</p> <p>Кампанія <i>(назва арганізацыі)</i> запрашае Вас прыняць удзел у канферэнцыі <i>(назва)</i>. Канферэнцыя арыентавана на ўдзел кіраўнікоў прадпрыемстваў, галоўных інжынераў, галоўных канструктараў і тэхнолагаў, галоўных інжынераў праектаў, начальнікаў аддзелаў аўтаматызацыі праектавання і інфармацыйных тэхналогій.</p> <p>Месца правядзення: <i>(адрес)</i>. Для ўдзелу неабходна зарэгістравацца на карпаратыўным сайце <i>(адрес сайта)</i>.</p> <p>З павагай, <i>(Ваша імя)</i></p>

Совет — это один из видов побуждения, отличающийся некоторой сослагательностью. Совет не является чем-то обязательным.

«Советы пользу тем приносят, когда они их просят», — говорится в пословице. Совет носит мягкую интонацию в зависимости от ситуации. Начинается чаще всего местоимением первого лица единственного числа (*Я тебе посоветовал бы...*). Но всё чаще и чаще мы слышим, что традиционное местоимение первого лица единственного числа заменяется другими грамматическими формами (Вы-подход). В таком случае совет воспринимается деликатнее и желаннее. На письме это чаще повествовательное предложение. Дать совет — это научить кого-то правильно действовать, поступать. Для этого можно: *сообщить нужную информацию, предупредить нежелательное, ненужное, плохое действие, предостеречь от плохих поступков, направить на полезные добрые, дела* и т. д. [18].



Единицы речевого этикета. Совет

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Все (Вы) обязаны (должны) ...	Усе (Вы) абавязаны (павінны) ...	Совет в категорической форме
Вам непременно следует поступить так ...	Вам абавязкова варта зрабіць так ...	Официальный совет
Категорически (настойчиво) советую (предлагаю) сделать ...	Катэгарычна (настойліва) раю (прапаную) зрабіць ...	Категорический совет
Разрешить (позвольте) дать Вам совет (посоветовать Вам) ... Разрешите предложить Вам ...	Дазвольце даць Вам параду (параіць Вам) ... Дазвольце прапанаваць Вам ...	Побуждение к действию советом, предложением может быть выражено в деликатной, вежливой или нейтральной форме
(Я) хочу (мне хотелось бы, мне хочется) посоветовать (предложить) Вам ... Я посоветовал бы (предложил бы) ...	(Я) хачу (мне хацелася б, мне хочацца) параіць (прапанаваць) Вам ... Я параіў бы (прапанаваў бы) ...	Некатегорический совет
Я советую Вам ...	Я раю (прапаную) Вам ...	Категорический, настоятельный совет

Продолжение табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Прошу Вас написать ответ на это письмо. Подготовьте, пожалуйста, отчёт ...	Прашу Вас напісаць адказ на гэты ліст. Падрыхтуйце, калі ласка, справаздачу ...	Официальное распоряжение с достаточным основанием можно назвать просьбой
Позволю себе посоветовать Вам ...	Дазволю сабе параіць Вам ...	Здесь в речевых конструкциях преобладают глаголы в форме условного наклонения
Почему бы Вам не поехать ...	Чаму б Вам не паехаць ...	Более вежливая форма совета
Хотелось бы посоветовать ... Как Вы смотрите на то, чтобы ...	Хацелася б параіць ... Як Вы глядзіце на тое, каб ...	Некатегоричная форма
Как Вы относитесь к тому, чтобы ... Не будете ли Вы против того, чтобы ...	Як Вы ставіцеся да таго, каб ... Ці не будзеце Вы супраць таго, каб ...	Рекомендуется использование таких формул речевого этикета, которые приносят в совет оттенок обсуждения
Не хотите ли Вы принять участие в ... ? Не могли бы Вы ответить на этот вопрос?	Ці не хочаце Вы прыняць удзел у ... ? Ці не маглі б Вы адказаць на гэтае пытанне?	Более вежливая форма совета
Думаю, Вам будет интересно (вместо: Я хотел бы Вам предложить) ... Не хотите ли Вы (вместо: Я хотел ...) ... Не заинтересует ли Вас (вместо: Я думаю, что Вам будет интересно ...) ...	Думаю, Вам будзе цікава (замест: Я хацеў бы Вам прапанаваць) ... Ці не хочаце Вы (замест: Я хацеў ...) ... Ці не зацікавіць Вас (замест: Я думаю, што Вам будзе цікава ...) ...	Более деликатная форма совета
Обязательно (непреренно), во что бы то ни стало ... Посмотрите ...	Абавязкова, што б ні здарылася ... Паглядзіце ...	Категорический, настоятельный совет

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Вы (ты) должны(ен, на) ...	Вы (ты) павінны(ен, нна) ...	
Вам (тебе) нужно (необходимо, следует посоветовать) ...	Вам (табе) патрэбна (неабходна, неабходна параіць) ...	Некатегорический совет

Пример совета в иносказательной форме

Один человек спросил у врача:

— Есть ли у вас лекарство от греха?

— Есть, — ответил врач. — Вот его рецепт: нарвой корней послушания, собери цветов душевной чистоты, нарви листьев терпения, собери плодов нелицемерия, не упивайся вином прелюбодеяния, всё это иссуши постом воздержания, вложи в кастрюлю добрых дел, добавь воды слёз покаяния, посоли солью братолюбия, добавь щедрот милостыни, да во всё положи порошок смирения и коленопреклонения. Принимай по три ложки в день страха Божия, одевайся в одежду праведности и не входи в пустословия, а то простудишься и заболеешь грехом опять [19].



На заметку

Пожелания советчикам:

- советуя, будьте искренни и доброжелательны;
- старайтесь не навязывать своего мнения;
- стремитесь к взаимопониманию;
- подбирайте вежливые слова и выражения;
- умеете отвечать за совет и на совет [20].

Проверьте себя!

1. Все ли советы добры и бескорыстны? Все ли советы надо выполнять?

2. Вы посетили выставку молодых художников. Ваш друг (подруга) спрашивает, стоит ли и ему посетить эту выставку. Что Вы ему посоветуете и как: настойчиво или в желательной форме?



СОГЛАСИЕ, ВОЗРАЖЕНИЕ, ОТКАЗ, или Возразите вежливо...

Но вот пришло время ответить на приглашение, просьбу, совет, предложение: нужно выразить согласие или отказ, а в некоторых случаях — разрешение или запрещение что-либо делать. Согласие, как и разрешение, вряд ли заденет нашего собеседника, а вот отказ и запрещение требуют особого такта.

С о г л а с и е дают: *С удовольствием!* И *С радостью!*, а разрешение выражают уже упоминавшимся «волшебным» *Пожалуйста*. Мы соглашаемся: *Хорошо, сделаю!*, *Безусловно!*, *Обязательно!*, *Какие могут быть сомнения!*, *Что за вопрос!* (это другу, равному, скорее всего). Но ведь бывают обстоятельства, когда мы говорим: *Хочешь не хочешь, а надо*, или *Раз надо, ничего не поделаешь*, или *Что ж поделаешь, придётся...*. Тут уж нужно точно учитывать, кому и когда такое можно сказать [21].

О т к а з с позиций этикета — более сложное речевое действие: нужно позаботиться о том, чтобы собеседник не был обижен. Есть в языке особые «смягчающие» средства. Во-первых, мы выражаем сожаление по поводу того, что не можем выполнить просьбу, откликнуться на предложение: *К сожалению, не могу...*

Ещё такие способы есть: *Очень жаль, но...*. Вот это «но» следует за выражением готовности откликнуться на просьбу (приглашение, предложение), которая по важным причинам не может быть реализована. В этом случае говорят: *С удовольствием бы, но...*; *Охотно бы, но...*; *Мне неудобно отказать, но...*; *Я бы рад разрешить, но...*. Конечно, отказ, запрещение всегда неприятны, иногда болезненны. Поэтому отказывать, запрещать в грубой форме совсем уж плохо. Особенно же чутки к несдержанному, категоричному выражению отказа дети, молодёжь. Нам, взрослым, нельзя с этим не считаться.

Ну а если просьба нас возмущает, то мы восклицаем: *Нет, нет и ещё раз нет!!!* Или так: *Об этом не может быть и речи!* Или: *Ни при каких обстоятельствах!*; *Ни в коем случае!*; *Ни за что!* Всё это уже действительно смотрят по обстоятельствам [22].



Единицы речевого этикета. Согласие

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Согласен с Вами ... С этим следует согласиться ... С этим можно согласиться ... В целом я согласен с ... Я готов с этим согласиться ... Нельзя не согласиться с этим ... Не могу не согласиться с ... Я полностью согласен с теми, кто утверждает ...	Згодзен з Вамі ... З гэтым неабходна згадзіцца ... З гэтым можна згадзіцца ... У цэлым я згодны з ... Я гатовы з гэтым згадзіцца ... Нельга не згадзіцца з гэтым ... Не магу не пагадзіцца з ... Я поўнасьцю згодны з тымі, хто сцвярджае ...	В официальной обстановке, в дискуссиях в деловых беседах
Да, это так ... Да, это действительно так ... Да, так оно и есть ... Да, разумеется, это так ... Ну, разумеется, это так ... Так, так ... Да, и я так думаю (считаю) ... Да, мне тоже так кажется ... Да, пусть будет так, как Вы сказали (хотите, считаете, думаете) ...	Але (ага), гэта так ... Але, гэта сапраўды так ... Але, так яно і ёсьць ... Але, зразумела, гэта так ... Ну, зразумела, гэта так ... Так, так ... (але, але ...; ага, ага ...) Ага, і я так думаю (лічу) ... Ага, мне таксама так здаецца ... Сапраўды, хай будзе так, як Вы казалі (хочаце, лічыце, думаеце) ...	Согласие, утверждение. Чаще в дискуссиях, деловых отношениях. Нейтрально
Это правда ... Это очевидно ... Это точно ... Это абсолютно точно ... Это правильно ...	Гэта праўда ... Гэта відавочна ... Гэта дакладна ... Гэта абсалютна дакладна ... Гэта правільна ...	Конструкция с указательным местоимением «это» при разговоре в дружеском кругу

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Это несомненно ... Это безусловно ... Это бесспорно ...	Гэта несумненна ... Гэта безумоўна ... Гэта бяспрэчна ...	
Вот, вот ... Вот именно ... Вот это правильно ...	Вось, вось (во, во) ... Вось іменна ... Вось гэта правільна ...	Конструкция с частицей «вот». Означает «именно так, а не иначе»
Я присоединяюсь к Вашему мнению ... Я присоединяюсь к Вам ... Я присоединяюсь к Вашей точке зрения ... Я присоединяюсь к сказанному ...	Я далучаюся да Вашага меркавання ... Я далучаюся да Вас ... Я далучаюся да Вашага пункту погляду (гледжання) ... Я далучаюся да сказа нага ...	В деловой беседе, дискуссии, споре
Я разделяю Вашу точку зрения ... Я разделяю Вашу позицию ...	Я прытрымліваюся Вашага пункту гледжання ... Я прытрымліваюся Вашай пазіцыі ...	Глагол «разделять» плюс существительное или местоимение в винительном падеже в деловой беседе
Я хочу поддержать Ваше мнение ... Я хотел(а) сказать об этом ... Я хотел(а) сказать это ... Я хотел(а) сказать то же самое ...	Я хачу падтрымаць Ваша меркаванне (вашу думку) ... Я хацеў(ла) сказаць пра гэтае ... Я хацеў(ла) сказаць гэта ... Я хацеў(ла) сказаць тое ж самае ...	Составное глагольное сказуемое
Ладно ... Охотно ... Я не возражаю ... Мне это подходит ... Согласен. Договорились!	Добра ... Ахвотна ... Я не супраць, не пярэчу ... Гэта мяне задавальняе ... Мне гэта падыходзіць (зручна) ... Згодны. Дамовіліся!	В разговоре



Единицы речевого этикета. Возражение, отказ

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Я не согласен с Вами категорически (совершенно, принципиально) ... Я не разделяю Вашей (твоей, этой) точки зрения ... Я возражаю ... Я думаю иначе (по-другому, наоборот) ... Я другого мнения об этом ... Я придерживаюсь другого мнения ... Об этом и речи быть не может ... Эта точка зрения вызывает возражения ... Это неправда ... Это не так ... Это далеко не так ...	Я катэгарычна не згодзен з Вамі ... Я не падзяляю Вашага пункту гледжання ... Я не згодны ... Я думаю інакш ... Я другога (іншага) меркавання ... Я прытрымліваюся іншага меркавання ... Аб гэтым і гаворкі быць не можа ... Гэты пункт погляду выклікае пярэчанне ... Гэта няпраўда ... Гэта не так ... Гэта далёка не так ...	Категорическое (грубое); слишком настойчивое «я»
Нет, к сожалению, это исключено ... Нет, это абсолютно неправильно ... Нет, это не соответствует истине ...	Не, на жаль, гэта не можа быць ... Не, гэта абсалютна няправільна ... Не, гэта не адпавядае ісціне ...	Не следует допускать в своей речи резких оценочных суждений
Не могу согласиться с Вами (с этим) ... Мне так не кажется ... Кажется, что это не так ... Хотелось бы выразить своё несогласие ... У меня другая точка зрения ...	Не магу згадзіцца з Вамі (з гэтым) ... Мне так не здаецца ... Здаецца, што гэта не так ... Хацелася б выразіць сваю нязгоду ... У мяне іншы пункт гледжання ...	Более вежливая, мягкая форма

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
<p>Позволю себе не согласиться с Вами (с тобой) ...</p> <p>Моя точка зрения иная ...</p> <p>К сожалению, Вы (ты) ошибаетесь (ошибаешься) ...</p> <p>И всё-таки Вы (ты) не убедили меня в этом ...</p> <p>Извините, Вы (ты) здесь не правы (не прав) ...</p> <p>Извините, тут Вы (ты) заблуждаетесь (заблуждаешься) ...</p> <p>Не утруждайте себя ...</p> <p>Сожалею. Увы.</p> <p>Нисколько.</p> <p>Нимало.</p> <p>Ничуть.</p> <p>Никоим образом.</p> <p>Вы ошибаетесь.</p> <p>Я бы этого не сказал.</p>	<p>Дазволю сабе не згадзіцца з Вамі (з табой) ...</p> <p>Мой пункт гледжання іншы ...</p> <p>На жаль, Вы (ты) памыляецеся (памыляешся) ...</p> <p>І ўсё-такі Вы (ты) не пераканалі мяне ў гэтым ...</p> <p>Прабачце, Вы (ты) тут не маеце рацыю ...</p> <p>Прабачце, тут Вы (ты) памыляецеся (памыляешся) ...</p> <p>Не турбуйцеся ...</p> <p>Шкадую. На жаль.</p> <p>Ніколькі.</p> <p>Нямала.</p> <p>Нічуць.</p> <p>Ніякім чынам.</p> <p>Вы памыляецеся.</p> <p>Я б гэтага не сказаў.</p>	<p>Доброжелательная тональность общения</p>



Проверьте себя!

1. Если с Вами грубы, можете ли Вы не отвечать грубостью?
2. Умеете ли Вы так отказать человеку, обратившемуся к Вам с бестактной или несвоевременной просьбой, чтобы не прервать с ним отношения? [23]



УТЕШЕНИЕ, или Не падайте духом!

Утешение — реактивный речевой жанр, содержит в себе реакцию на жалобы или на другие огорчения; сочувствие, соболезнование, ободрение собеседника. Правда, соболезнование (по поводу смерти близкого человека, например) выражается официально. С близкими друзьями в такие минуты мы просто рядом, иногда почти без слов утешаем.

Но вот утешения, сочувствия очень разнообразны и варьируются с социостилистической точки зрения в зависимости от того, кто, кому, в какой обстановке говорит. В сочувствии многие из нас нуждаются часто, и таких фраз в обиходе немало.

Утешить — значит успокоить, помочь. С какой целью и кого мы утешаем? Чтобы изменить эмоциональное состояние, настроение человека, который огорчён из-за каких-либо событий. Мы призываем адресата не переживать или аргументативно обосновываем, почему не надо переживать («Проблемы есть не только у тебя», «Событие уже произошло, и ничего изменить нельзя») [24].



Единицы речевого этикета. Утешение

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Это пустяки! Ничего страшного! Всё это ерунда!	Гэта не так важна! Нічога страшнага! Усё гэта глупства!	В непринуждённой обстановке; задача — преуменьшить неудачу
Не тужи: перемелется всё — мука будет. Успокойтесь(ся). Не беспокойтесь(ся). Не волнуйтесь(ся). Не нервничайте(ай).	Не сумуй: перамелецца ўсё — мука будзе. Супакойся. Не трывожцеся. Не хвалюйцеся. Не нервуіцеся.	Сочувствие (чувствовать совместно)

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Не горюйте(юй). Я так тебя понимаю! Я очень сочувствую Вам.	Не гаруйце (сумуйце). Я так цябе разумею! Я вельмі спачуваю Вам.	
<i>Утешение-совет</i>		
Не теряйте присутствия духа (выдержки, самообладания)! Не принимайте близко к сердцу! Возьмите себя в руки! Держите себя в руках! Не падайте духом! Не думайте об этом! Забудьте о случившемся! Выбросьте из головы! Всё будет хорошо! Всё будет в порядке! Всё это пройдёт (изменится, обойдётся)! Это не Ваша вина! Ты ни в чём не виноват! Ты тут не при чём!	Заставайцеся бадзёрымі! Не губляйце вытрымкі! Не бярыце блізка да сэрца! Вазьміце сябе ў рукі! Трымайце сябе ў руках! Не адчайвайцеся! Не думайце пра гэта! Забудзьце пра здарэнне! Выкіньце з галавы! Усё будзе добра (як належыць)! Усё гэта пройдзе (зменіцца, міне)! Гэта не Ваша віна! Ты ні ў чым не вінаваты! Ты тут ні пры чым!	Призывы бороться с переживанием (забыть). Переключение внимания на будущее. Призывы снять вину с собеседника
Со временем всё наладится! Значение события не следует преувеличивать! Событие уже произошло, и ничего изменить нельзя! Проблемы есть не только у тебя!	З цягам часу усё наладзіцца! Не варта перабольшваць значэнне падзеі! Падзеі ўжо адбыліся, і нічога зрабіць нельга! Праблемы ёсць не толькі ў цябе!	Аргументированное утешение (привести веские аргументы, почему не стоит расстраиваться)
Не плачь! Не беспокойся, найдёшь новое счастье!	Не плач! Не трывожся, знойдзеш новае шчасце!	Смотреть в глаза собеседнику. Искреннее сочувствие собеседнику



КОМПЛИМЕНТ, ПОХВАЛА, ОДОБРЕНИЕ, или Пусть Вам что-нибудь понравится в человеке!

Похвала, одобрение, комплимент, как и утешение, подбадривают собеседника, являются словесным поощрением и стимулом к труду. В основе похвалы (как и комплимента) должен лежать факт: конкретные позитивные действия. Иногда очень трудно разграничить одобрение и комплимент. В комплименте (фр. *compliment*) как особой форме похвалы содержатся выражения одобрения, уважения, признания или восхищения; любезные, приятные слова, лестный отзыв, но не лесть (незаслуженная похвала).

Говоря комплимент, вы должны быть, по возможности, честны и откровенны, ваши слова не должны содержать в себе ярко выраженной лести. Когда вы произносите искренний комплимент, вы сосредотачиваетесь на другом человеке, вы ищете в нём положительные качества, хорошие стороны. Считается, что когда человек говорит другому приятные слова, то он поднимает собственную самооценку, потому что нужна определённая доля уверенности в себе, чтобы замечать хорошее в других людях и озвучивать эти мысли. Кроме того, внимательность и умение подмечать положительные качества в других поможет вам замечать больше хорошего в вас самих. Пусть вам что-нибудь понравится в человеке (за это его и похвалите).

Не могут быть предметом комплимента уши, зубы, нос, просто платье [25].

Комплимент, как «кристалл похвального слова», отличается краткостью, афористичностью, лаконичным изяществом, новизной (свежестью), естественностью, незначительным преувеличением (например, в речи по поводу), нестандартностью по форме и содержанию, искренностью. Комплимент должен быть заслуженным, отражающим достоинства: «Вы кумир, новатор, умник!» или «Ваше одеяние — белое плиссированное платье, перехваченное золотым пояском, делало Вас похожей на злосчастного царя Фив. Вы были так хороши в этом платье!» (А. Моруа. Письма к незнакомке), «Твои глаза на звёзды так похожи» и др. [26].



Единицы речевого этикета. Compliment, похвала, одобрение

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
С удовольствием поучилась бы у Вас.	З задавальненнем павучыўся б у Вас.	Широкий диапазон употребления
У тебя это хорошо получается.	У цябе гэта добра атрымліваецца.	Доброжелательно
Вам так идёт это платье, надевайте его почаще.	Вам так пасуе гэтая сукенка, апранайце яе часцей.	Разговорная форма, где платье гармонично сочетается с каким-либо достоинством человека
Твоя улыбка согреет даже самое холодное сердце!	Твая ўсмешка сагрэе нават самае халоднае сэрца!	Разговорная форма, дружеские отношения
Как Вам удаётся ... ?	Як у Вас гэта атрымліваецца?	Нейтрально, риторическое восклицание
Впервые встречаю такого человека!	Упершыню сустракаю такога чалавека!	Эмоционально-разговорная форма
Ты, как умная девушка, наверняка сможешь мне разобраться в одном вопросе ...	Ты, як разумная дзяўчына, напэўна, дапаможаш мне разабрацца ў адным пытанні ...	С оттенком официальности, ненавязчивости
Я думаю, что лучше Вас этого никто сделать не сможет.	Я думаю, што лепш за Вас гэтага ніхто зрабіць не зможа.	Похвала за работу
Я давно слышал о Вашей работе. Мне говорили, что у Вас ... Приятно видеть, что ...	Я даўно чуў пра Вашу працу. Мне казалі, што ў Вас ... Прыемна бачыць, што ...	В начале деловой беседы, встречи
Вы, похоже, организованный человек, а мне этого как-то не хватает.	Вы, здаецца, арганізаваны чалавек, а мне гэтага якраз не хапае.	В сравнении в деловых отношениях
Эта скромная спокойность так идёт Вам, друг мой добрый!	Гэты сціплы спакой так да твару Вам, сябар мой добры!	Другу, приятелю
Руки, словно лебедя крылья ...	Рукі, быццам крылы лебедзя ...	Поэтическое сравнение, прямой комплимент поклонника таланта

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски	Комментарий
Что за ..., какие ...!	Няма эквівалента	Риторическое восклицание
И в дым нова необычайно, И в дым красива и умна!	Няма эквівалента	Разговорная форма
Вы, как всегда, правы! Вы прекрасный знаток своего дела! Какой у Вас отличный вкус! У него тонкое чувство юмора! Это один из людей, которым всё по плечу. С Вами необыкновенно интересно общаться! Как с Вами легко и приятно! Вы (ты) просто молодец!	Вы, як заўсёды, маеце рацыю! Вы выдатны знаўца сваёй справы! Які ў Вас выдатны густ! У яго тонкае пачуццё гумару! Гэта адзін з тых, якому ўсё па плячы. З Вамі надзвычайна цікава мець зносіны! Як з Вамі лёгка і прыемна! Вы (ты) проста малайчына!	Вызывает хорошее настроение, но и указываются те конкретные поступки, черты характера, качества, на которые обращено внимание
Спасибо, Вы очень добры (любезны)! Не стоит благодарности! И Вам тоже большое спасибо! Мне не стоило труда сделать это. Спасибо за комплимент! Очень приятно слышать. Хотел(а) то же сказать и о Вас. Приятно, что Вы нашли время ...	Дзякуй, Вы вельмі добрыя! Не варта падзякі! Вам таксама вялікі дзякуй! Гэта не выклікала цяжкасцей. Дзякуй за камплімент! Вельмі прыемна пачуць. Хачу тое ж сказаць і пра Вас. Прыемна, што Вы знайшлі час ...	Формулы речевого этикета, используемые для реакции на благодарность, похвалу или одобрение, на комплимент или поощрение, всегда соотносятся с этими репликами в сти- листическом и эмоцио- нальных планах. В деловых контактах

Специалисты утверждают, что поощрения являются лучшим стимулом к труду, чем осуждения. Однако в основе похвалы или комплиментов должен лежать факт. А это значит, что комплименты нужно зарабатывать конкретными позитивными действиями.

Пример поздравления (в форме стилизации акrostиха)

Женщина и жена. Обе умные.

мАть и дочь. Обе нежные.

Невестка (такая одна).

Элеган**т**ная обладательница тонкого вкуса. В том числе
к жизни в целом, к слову в частности. Посему —
«**А**нпиратрица» риторики и стиля.

Аптымістка

Неистребимая,

Апатии не поддающаяся.

Тёща начинающая.

Образовательница студентов опытная.

Ласковая улыбабушка

Насте**н**ьки,

цв**Е**тов любительница и нежалательница.

поэзии и прозы **В**осторженная почитательница.

Неутомимая пожирательница,

Азартная сочинительница.

Гады канешне ж, не для ўсіх багацце —

Ад**Н**о для тых, хто шчодра аддае

Запа**Л** души і не нудзіцца страце,

бО без аддачы плёну не стае.

Жадаем **В**ам уволю хлеба-солі, паменей працы, грошай

болеі,

Каханьня й долі на ўвесь век з Ана**т**Олем.

А. Б., Д. Т.



Проверьте себя!

Попробуйте сказать комплимент, похвалу, одобрение:

- хозяйке за угощение, вкусно приготовленное блюдо;
- хозяевам за гостеприимство;
- девушке, которая нарядно одета;
- поправившемуся(ляющемуся) больному;
- женщине, изменившей причёску.

Представьте, что вы очутились в поэтическом салоне, возобновлённом в лучших традициях XIX века. Сделайте в альбом хозяйки салона запись, содержащую комплименты.

Если это покажется вам сложным, то найдите примеры комплиментов (стихотворных и прозаических) в текстах. Назовите предмет комплимента, определите приёмы, подумайте над возможным ответом.



СПОР, ДИСКУССИЯ, ПОЛЕМИКА или Докажи мне, докажи

Это виды речи, которые предполагают столкновение мнений и имеют некоторые различия между собой. Деловые совещания, собрания, конференции, съезды общественно-политических организаций, научные семинары не обходятся без дискуссионного обсуждения различного рода проблем. К сожалению, культура этих форумов оставлять желать лучшего. Особенно заметны проявления низкой культуры дискуссий — неумение выслушать оппонента, понять его позицию по тому или иному вопросу, нетерпимость к чужому мнению по формуле «есть две точки зрения: моя и неправильная», превалирование эмоций над научным анализом, несовпадение в споре таких этикетных норм, как корректность и тактичность. Нередко на дискуссиях царит шум, слышатся выкрики с места. Появилась новая форма неприятия чужого мнения — захлопывание аплодисментами выступающего. На политических митингах нередко господствует власть толпы с её чисто эмоциональным подходом к решению проблем, с однозначной реакцией на выступления по принципу «Да здравствует...» или «Долой...». Низкая культура дискуссий приводит к их бесплодности, тупиковым ситуациям.

Главная цель любой дискуссии — поиск истины. Найти истину в споре, принять в результате дискуссии правильное решение можно лишь с соблюдением выработанных в процессе культурной деятельности людей этических норм поведения.

В числе этих норм можно выделить следующие: в любой дискуссии необходимо уважительное отношение к чужому мнению, даже если оно на первый взгляд кажется абсурдным; нужно стремиться понять чужое мнение, а для этого прежде всего следует набраться терпения, мобилизовать внимание, чтобы выслушать его; необходимо придерживаться одного предмета спора. Не допускать ситуации, выраженной в народной поговорке: «один про Фому, другой про Ерёму»; следует избегать превращения дискуссии в конфликт. В любом споре нужно искать точки сближения мнений и суждений, стремиться к поиску общих решений. Дискуссия должна вести к сотрудничеству, а не к конфронтации. Это ни в коем случае не означает отказа от своего мнения при уверенности в своей правоте, но подвергать сомнению своё мнение полезно. Вспомним мудрое изречение Сократа: «Я знаю только то, что ничего не знаю»; даже самая острая дискуссия с непримиримыми точками зрения не должна содержать бранные слова, безапелляционные заявления типа *это неверно, это ерунда, глупости говорите* и т. п. Они укорачивают путь к истине. Ирония, сарказм могут присутствовать, но употребляться они должны очень умело, чтобы не оскорбить и не унижить оппонентов; главным оружием в дискуссии могут быть только факты и их добросовестная интерпретация. Признавайте свою неправоту, благородно отнеситесь к своим оппонентам, если они потерпели поражение в дискуссии, дайте им возможность спасти свою репутацию, отметив положительные стороны их позиции. Не злорадствуйте по поводу их поражения.

Ход дискуссии, её характер в значительной степени зависят от председательствующего. Он должен не только предоставлять слово желающим выступить и следить за регламентом, но и направлять дискуссию в конструктивное русло, сдерживать эмоции участников, а в случае заявлений, выходящих за рамки приличия, лишать их слова.

Ведущий дискуссию (совещание) должен быть компетентным в обсуждаемой проблеме, обладать навыками ведения дискуссий и, конечно, быть воспитанным человеком.

Помогают вести дискуссию знание и употребление этикетных речевых форм [27].

Если Вам доведётся проводить дискуссию, пользуйтесь этими этикетными формами:

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
Прошу вашего внимания.	Прашу вашай увагі.
Будем начинать?	Ці будзем пачынаць?
Приступим к работе?	Ці пачнём працаваць?
Позвольте мне открыть (начать) ...	Дазвольце мне адкрыць (пачаць) ...
Позвольте считать наше заседание открытым.	Дазвольце лічыць наша пасяджэнне адкрытым.
Я с большим удовольствием открываю (начинаю) ...	Я з вялікім задавальненнем адкрываю (пачынаю) ...

В ходе обсуждения ведущий собрания (заседания) использует целый ряд форм речевого этикета. Вот некоторые из них:

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
Давайте обсудим ...	Давайце абмяркуем ...
Первое, что мы должны обсудить ...	Першае, што мы павінны абмеркаваць ...
Есть ли замечания (дополнения, вопросы)?	Ці ёсць заўвагі (дапаўненні, пытанні)?
Пожалуйста, товарищ (господин) ... Ваш вопрос ...	Калі ласка, спадар ... Вашае пытанне ...
Позвольте мне адресовать этот вопрос ...	Дазвольце мне накіраваць гэтае пытанне ...
Я не думаю, что на этот вопрос можно получить немедленный ответ ...	Я не думаю, што на гэтае пытанне можна атрымаць адказ тут жа ...
Я думаю, этот вопрос может быть задан позднее в индивидуальном порядке ...	Я думаю, гэтае пытанне можа быць задана крышку пазней у індывідуальным парадку ...
Продолжим обсуждение вопроса ... Следующий взял слово для выступления товарищ (господин) ...	Працягнем абмеркаванне пытання ... Наступны ўзяў слова для выступлення спадар ...
Выступает товарищ (господин) ...	Выступае спадар ...
Говорите, пожалуйста, в микрофон (немного громче, со своего места).	Кажыце, калі ласка, у мікрафон (крыху гучней, са свайго месца).
Позвольте перейти к обсуждению следующего вопроса повестки дня.	Дазвольце перайсці да абмеркавання наступнага пытання парадку дня.

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
Я просил бы выступающих говорить кратко (придерживаться регламента).	Я прасіў бы выступаўцаў гаварыць каратка (прытрымлівацца рэгламенту).
К сожалению, Ваше время истекло.	На жаль, Ваш час выйшаў.
Прошу Вас не отклоняться от темы ...	Прашу Вас не адхіляцца ад тэмы ...
Давайте вернёмся к теме (проблеме, вопросу) ...	Давайце звернемся да тэмы (праблемы, пытання) ...
Этот вопрос будет обсуждаться на следующем заседании.	Гэтае пытанне будзе абмяркоўвацца на наступным пасяджэнні.
Мне очень жаль, но наше время истекло, и мы вынуждены прекратить обсуждение.	Мне вельмі шкада, але наш час выйшаў, і мы вымушаны спыніць абмеркаванне.
Обсуждение будет возобновлено ...	Абмеркаванне будзе ўзноўлена ...
В конце нашего заседания я хотел бы сделать замечание ...	У канцы (у завяршэнне, у заключэнне (у значэнні «напаследок»)) нашага пасяджэння я хацеў бы зрабіць заўвагу ...
Я надеюсь, все мы получили пользу от участия в этой дискуссии ...	Я спадзяюся, усе мы атрымалі карысць ад удзелу ў гэтай дыскусіі ...
Позвольте мне закрыть собрание (заседание).	Дазвольце мне закрыць сход (пасяджэнне).
Собрание (заседание) объявляется закрытым.	Сход (пасяджэнне) аб'яўляецца закрытым.

Элементами любой дискуссии являются вопросы, которые задаются выступающим или оппонентом. Существуют этикетные клише формулировки вопросов:

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
Разрешите задать вопрос ...	Дазвольце задаць пытанне ...
У меня вопрос к ...	У мяне пытанне да ...
Я хотел бы задать вопрос ...	Я хацеў бы задаць пытанне ...
Меня интересует ...	Мяне цікавіць ...
Можете ли Вы объяснить ...	Ці можаце Вы растлумачыць ...

Вопросы обычно предваряются обращениями: *уважаемый (глубокоуважаемый) товарищ (господин)...*

В ответах на вопросы могут содержаться следующие выражения или начала фраз:

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
Это очень интересный (трудный, спорный) вопрос ...	Гэта вельмі цікавае (цяжкае, спрэчнае) пытанне ...
Я благодарю (благодарен) за этот вопрос. Он позволяет уточнить (разъяснить, детализировать) мою (нашу) точку зрения ...	Я ўдзячны за гэтае пытанне, бо яно дазваляе ўдакладніць (растлумачыць, дэталізаваць) мой (наш) пункт погляду ...
Я бы ответил (отвечу) на Ваш вопрос следующим образом ...	Я адказаў бы на Ваша пытанне наступным чынам ...
Я не совсем понял Ваш вопрос ...	Я не зусім зразумеў Ваша пытанне ...
Повторите, пожалуйста, Ваш вопрос.	Паўтарыце, калі ласка, Ваша пытанне.
Разрешите начать с ответа на последний вопрос ...	Дазвольце пачаць з адказу на апошняе пытанне ...
Если Вы не возражаете, я хотел бы подумать ...	Калі Вы не супраць, я хацеў бы падумаць ...
Я не могу ответить на Ваш вопрос, потому что ...	Я не магу адказаць на Ваша пытанне, таму што ...
Боюсь, что не смогу ответить на этот вопрос сразу. Но хотел бы обсудить с Вами эту проблему после дискуссии (заседания).	Баюся, што не змагу адказаць на гэтае пытанне адразу. Аднак хацеў бы абмеркаваць з Вамі гэтую праблему пасля дыскусіі (пасяджэння).
Насколько я знаю ...	Наколькі я ведаю ...

Этика проведения дискуссий требует избегать обострения спора, не доводить его до конфликта. Помогают смягчить ситуацию, уйти от конфронтации этикетные формы выражения несогласия:

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
Это интересная идея. Я могу согласиться с Вашим мнением, однако ...	Гэта цікавая ідэя. Я магу пагадзіцца з Вашым меркаваннем, аднак ...
Я не уверен, что этот подход оправдан ...	Я не ўпэўнены, што дадзены падыход апраўданы ...

Окончание табл.

Говорим по-русски	Говорим по-белорусски
Мне не хотелось бы казаться критически настроенным, но моё отношение в целом отрицательное ...	Мне не хацелася б здавацца крытычна настроеным, але мае адносіны ў цэлым адмоўныя ...
Я могу согласиться с Вашим мнением, но только с оговоркой ...	Я магу пагадзіцца з Вашым меркаваннем, аднак ...
Я согласен с многими положениями, но считаю необходимым ...	Я пагаджаюся са шматлікімі палажэннямі, але лічу неабходным ...
Я хотел бы поддержать ... но ...	Я хацеў бы падтрымаць ... але ...
У меня есть некоторые сомнения ...	У мяне ёсць некаторыя сумненні ...
Я был бы очень осторожен ...	Я быў бы вельмі асцярожны ...
Я сожалею, но вынужден не согласиться ...	На жаль, вымушаны не пагадзіцца ...
Я не могу разделить мнение по данному вопросу ...	Я не падзяляю гэтае меркаванне па дадзеным пытанні ...
У меня есть несколько замечаний ...	У мяне ёсць некалькі заўваг ...
Я хотел бы привлечь Ваше внимание к ...	Я хацеў бы прыцягнуць Вашу ўвагу да ...
По моему мнению, следует обсудить этот вопрос более тщательно.	Мне здаецца, неабходна абмеркаваць гэтае пытанне больш дэтальна.
В выступлении уважаемого товарища (господина) ... были поставлены важные (актуальные) вопросы (затронуты, рассмотрены проблемы), выдвинуты интересные предложения. Принимая сказанное во внимание, хочу заметить, что ...	У выступленні паважанага ... былі прадстаўлены важныя (актуальныя) пытанні (закрануты, разгледжаны праблемы), цікавыя прапановы. Узяўшы сказанае пад увагу, хачу адзначыць, што ...

Пример 1. Как надо спорить (речевые стереотипы и обоснование научных доводов) [28]

Кто сотворил зло на земле?

Профессор одного известного университета задал студентам вопрос: «Правда ли, что Бог сотворил всё существующее?».

Один студент ответил: «Да, это правда».

— Бог сотворил абсолютно всё? — переспросил профессор.

— Да, сэр, абсолютно всё, — был ответ.

Тогда профессор продолжил:

— Если Бог сотворил всё, значит, Бог создал и зло, раз оно существует. В соответствии с утверждением, что дела наши определяют нас самих, приходим к заключению, что Бог есть зло.

Студент замолчал и ничего не возразил на гипотетическое утверждение профессора.

Довольный собой, профессор с уверенностью сказал, что он ещё раз доказал, что вера в Бога — это выдумки. Другой студент поднял руку и спросил:

— Могу я задать Вам вопрос, господин профессор?

— Конечно, — сказал профессор.

Студент поднялся и спросил:

— Профессор, а холод существует?

— Что за вопрос? Конечно, существует. Ты что, никогда не испытывал холода?

Со стороны студентов послышались смешки. Молодой человек продолжал:

— На самом деле, сэр, холода не существует. В соответствии с законами физики, то, что мы считаем холодом, на самом деле является отсутствием тепла. Каждое тело либо объект поддается изучению, если он имеет или способен передавать энергию. Тепло — это то, что способно передавать энергию. Абсолютный ноль (−460 F) есть полное отсутствие тепла. Любое тело становится инертным и неспособным к любым реакциям при такой температуре. Холода не существует. Мы придумали это слово, чтобы описать то, что мы чувствуем при отсутствии тепла.

Далее студент продолжил:

— Профессор, а темнота существует?

— Конечно, — был ответ. Студент возразил:

— Простите, но вы ошибаетесь, сэр. Темноты тоже не существует. На самом деле темнота — это отсутствие света. Свет можно изучать, а темноту — нет. Действительно, воспользовавшись призмой Ньютона, мы можем преломить белый цвет во множество оттенков и изучить длину волны каждого из них. Но вы не можете измерить темноту. Простой луч света может проникнуть в темноту и осветить её. Как вы определите, насколько темно данное пространство? Вы измерите количество присутствующего света. Разве не так? Темнота — это термин, придуманный человеком, чтобы описать, что происходит, когда нет света.

Наконец, молодой человек задал следующий вопрос:

— Сэр, а зло существует?

Немного поколебавшись, профессор произнёс:

— Я ведь уже сказал, что существует. Мы видим его каждый день. Оно проявляется в многочисленных преступлениях и насилии по всему миру. Это проявление указывает ни на что иное, как на зло.

Студент на это ответил:

— Сэр, зла не существует, или, по крайней мере, оно не существует само по себе. Зло — это просто отсутствие Бога. Оно, подобно темноте или холоду, лишь слово, придуманное человеком, чтобы описать отсутствие Бога. Бог не создавал зла. Зло — это результат отсутствия в сердце человека Божественной любви. Оно подобно холоду, который наступает, когда нет тепла, или темноте, когда нет света.

Профессору пришлось согласиться.

Молодого человека звали Альберт Эйнштейн.

Пример 2. Как не надо спорить [29]

В деревне Новой жил «начитанный и ехидный» мужик Глеб Капустин. Известен он был тем, что любил поспорить с «именитыми» земляками, приезжающими на побывку. На этот раз погостить к своей матери прибыл Константин Иванович Журавлёв с женой. Оба — кандидаты наук. Глеб в присутствии односельчан встречается с ними. И «диспут» начался:

— В какой области выявляете себя?

— Где работаю, что ли?

— Да.

— На филфаке.

— Философия?

— Не совсем...

— Необходимая вещь. — Глебу нужно было, чтоб была философия. Он оживился. — Ну и как насчёт первичности?

— Какой первичности? — не понял кандидат. И внимательно посмотрел на Глеба.

— Первичности духа и материи. — Глеб бросил перчатку.

Кандидат поднял перчатку.

— Как всегда, — сказал он с улыбкой. — Материя первична...

— А дух?

— А дух вторичен. А что?

— Это входит в минимум? Вы извините, мы тут... далеко от общественных центров, поговорить хочется, но не особенно-то разбежишься — не с кем. Как сейчас философия определяет понятие невесомости?

— Как всегда определяла. Почему сейчас?

— Но явление-то открыто недавно, поэтому я и спрашиваю. Натурфилософия, допустим, определит так, стратегическая философия — совершенно иначе...

— Да нет такой философии — стратегической! — усмехнулся кандидат.

— Допустим, но есть диалектика природы, — при общем внимании продолжал Глеб. А природу определяет философия. В качестве одного из элементов природы недавно обнаружена невесомость. Поэтому я и спрашиваю: растерянности не наблюдается среди философов?

Кандидат расхохотался. Но смеялся он один... И чувствовал неловкость...

— Давайте установим, — серьёзно заговорил кандидат, — о чём мы говорим. Каков предмет нашей беседы?

— Хорошо. Второй вопрос: как вы лично относитесь к проблеме шаманизма в отдельных районах Севера?

Кандидаты засмеялись. Глеб терпеливо ждал, когда кандидаты отсмеются.

— Можно, конечно, сделать вид, что такой проблемы нет. Я с удовольствием посмеюсь тоже вместе с вами... — Глеб иронично улыбнулся... — Но от этого проблема как таковая не перестаёт существовать. Верно?..

— Да нет такой проблемы! — сплеча рубанул кандидат.

Теперь засмеялся Глеб и подытожил:

— Ну, на нет и суда нет! Баба с возу — коню легче, — добавил Глеб. — Проблемы нету, а эти... — Глеб что-то показал руками замысловатое, — танцуют, звенят бубенчиками... Да? Но при желании... — Глеб повторил: — При же-ла-нии — их как бы нету. Потому что, если ... Хорошо! Ещё один вопрос: как вы относитесь к тому, что Луна тоже дело рук разума? Вот высказано учёными предположение, что Луна лежит на искусственной орбите, допускается, что внутри живут разумные существа...

Кандидат пристально, изучающе смотрел на Глеба.

— Где ваши расчёты естественных траекторий? Куда вообще вся космическая наука может быть приложена?

Молодые учёные окончательно обескуражены. Но Глеб не даёт им опомниться. Он наносит завершающий удар:

— Позвольте вам заметить, товарищ кандидат, что кандидатство — это ведь не костюм, который купил раз и навсегда. Но даже костюм и то надо иногда чистить... Так что, когда выезжаете уж в... народ, то будьте немного собранней. Подготовленней, что ли. А то легко можно и в дураках очутиться. До свиданья. Приятно провести отпуск... среди народа. — Глеб победно усмехнулся и вышел из избы...

Он не слышал, как потом мужики, расходясь, говорили:

— Оттянул он его!.. Дошлый, собака. Откуда он про Луну-то знает?

— Срезал...

— ...Причесал бедного Константина Ивановича... Как миленького причесал! А эта-то, Валя, даже рта не открыла.

— А что тут скажешь? Тут ничего не скажешь. Он, Костя-то, мог, конечно, сказать. А тот ему на одно слово – пять.

Почему спорил Глеб Капустин? Ради одной цели: «срезать» учёного гостя. Поэтому на встречу с кандидатами односельчане вели его как «опытного кулачного бойца, когда становится известно, что на враждебной улице объявился некий новый ухарь». Отсюда и отрицательный результат «общения». У Глеба званий не прибавилось. Журавлёвы подавлены.

Такое сплошь и рядом встречается в реальной жизни. И при ведении научных дискуссий. И при обсуждении бытовых вопросов.

Задания

1. Назвать предмет спора (о чём спор?).
2. Определить вид аргументов.
3. Найти уловки в споре.



КАК НАПИСАТЬ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

Деловое письмо (по И. Браиму) представляет собой корреспонденцию, направленную от имени одной организации, фирмы другой организации, фирме, учреждению. Оно может быть адресовано коллективному адресату или одному человеку. Деловое письмо имеет длительную историю. Оно развивалось вместе с экономическими и социальными отношениями. В последнее десятилетие деловая переписка стала приобретать всё более демократичный характер, содержание и форма изложения стали более официальными, сухими, лаконичными. И, тем не менее, деловое письмо должно вызвать интерес у адресата. Для этого вы можете на основе убедительных фактов, данных, сведений показать адресату выгоду партнёрства или невыгодность разрыва деловых отношений.

Не следует в деловой переписке использовать образные выражения (сравнения, аллегории, преувеличения и др.). Попробуйте изложить содержание делового письма точно, лаконично. При этом предпочтительнее использовать простые распространённые предложения при изложении содержания. В то же время откажитесь от частностей, второстепенных деталей (избегайте их). Доказательства, соображения подкрепляйте самыми важными аргументами, цифрами, не перегружая письмо цифровыми данными.

Текст делового письма следует делить на абзацы. Каждый абзац должен содержать законченную мысль и состоять из 3-4 предложений.

Термины и понятия должны быть понятны вашему партнёру (чтобы не потерять время на уточнение).

Тон письма уважительный и корректный, ни в коем случае не повелительный!

Современная деловая переписка (служебная и коммерческая) весьма разнообразна по жанрам: письмо-извещение, письмо-приглашение, письмо-просьба, письмо-согласие, письмо-отказ, письмо-запрос, письмо-приказ, письмо-заказ и др. Подробнее об этом можно прочитать в специальной литературе [30].

Нас же интересует речевое поведение современного человека, которое является визитной карточкой бизнесмена, юриста, руководителя предприятия и др.

В помощь такой категории людей предлагаем для начала ознакомиться со специальными речевыми стереотипами (клише) для каждой структурной части делового письма, а потом и использовать в деловой переписке.

Знание данных особенностей сокращает время написания послания и во многих случаях повышает культуру письма. Отметим, что заголовок содержит название фирмы (учреждения), отправляющей письмо, почтовый и телеграфный адрес, телетайп и телефакс, номера телефонов, расчётный счёт, дату отправления письма. Название месяца в деловой корреспонденции пишется полным словом. В письме, адресованном в Европу, дата указывается в следующем порядке: число, месяц, год, в США — месяц, год, число.



Деловое письмо

Структурные части	Речевые стереотипы	Комментарий
Обращение: Президенту компании ... Господину ... Госпоже ...	Следует иметь в виду, что имена, адреса, обращения, каждое слово официального названия должности, название объектов переписки пишутся с заглавной буквы при составлении письма иностранному адресату	В письме, адресованном частному лицу, сначала пишется почтовый адрес, а затем фамилия и инициалы адресата. Перед именем можно поставить Attn, например, Attn Mr. Black (Внимание мистера Блэка). Если известна должность адресата, желательно указать её после имени. Например, Attn Mr. Black, Head of Department (Внимание мистера Блэка, начальника отдела). При обращениях к отдельным лицам употребляется неформальное выражение <i>Дорогой</i> . Например, Dear Sir or Madam, Dear John, Dear Mr. Brown, а при обращении к фирме — формальное Dear Sirs (Европа), Gentlemen (США)

Продолжение табл.

Структурные части	Речевые стереотипы	Комментарий
<p>Вступление (начало, вводная фраза)</p>	<p>Мы получили Ваше письмо № ... от 1 ноября с. г., из которого рады были узнать (с удовольствием узнали), что ...</p> <p>Мы получили Ваше письмо от 15 мая с. г. вместе с приложенными к нему документами ...</p> <p>Выражаем удовлетворение по поводу быстрого ответа на наш запрос ...</p> <p>Благодарим за письмо от ... (или за № ...). В ответ сообщаем ...</p> <p>Подтверждаем получение вашего письма от ... со всеми приложениями ...</p> <p>Настоящим подтверждаем, что нами получено Ваше письмо от 14 марта с. г., и сообщаем, что ...</p> <p>Мы крайне удивлены Вашим письмом от ..., в котором вы сообщаете ...</p> <p>Мы с удивлением узнали из Вашей телеграммы, что ...</p> <p>В дополнение к нашему письму от 12 февраля с. г. сообщаем, что ...</p> <p>Разрешите написать Вам ...</p> <p>Мы вынуждены напомнить Вам ...</p> <p>Настоящим ещё раз напоминаем (сообщаем) ...</p> <p>Мы сожалеем (выражаем сожаление) по поводу Вашего отказа (молчания) ...</p> <p>К сожалению, мы до сих пор не получили Вашего ответа на наше письмо от ... и вынуждены ещё раз напомнить (спросить) ...</p> <p>В связи с Вашим письмом от ... сообщаем, что, к нашему сожалению ...</p> <p>В ответ (отвечая, ссылаясь) на Ваше письмо сообщаем, что ...</p> <p>В подтверждение нашей телеграммы от ... сообщаем, что ...</p> <p>В подтверждение нашего телефонного разговора, состоявшегося 5 июня с. г., сообщаем, что ...</p>	<p>После обращения обычно следует вводная фраза.</p> <p>Она формулируется в зависимости от типа письма и его цели. Поэтому вступление характеризуется большим разнообразием</p>

	<p>Принимаем к сведению Ваше письмо от ... и сообщаем ... Мы вынуждены уведомить Вас, что ... Уведомляем Вас ... Ставим Вас в известность ... Доводим до Вашего сведения ... По Вашей просьбе направляем Вам ... Просим извинить нас за задержку с ответом на Ваше письмо от ... Пожалуйста, примите наши извинения за ... Мы благодарим Вас (признательны Вам, выражаем благодарность) за оказанную услугу (помощь, поддержку) ...</p>	
<p>Переход к основной части (просьба, согласие, отказ)</p>	<p>Настоящим просим сообщить о сроках отгрузки ... Просим ускорить отправку ... Просим поставить нас в известность о ... Просим сообщить нам о Вашем решении по вопросу ... Обращаемся к Вам с просьбой выслать ... Нам нужны дополнительные сведения о ... Просим сообщить о приемлемости для Вас нашего предложения ... Просим подтвердить принятие нашего заказа к исполнению ... Ваша просьба о ... удовлетворена. В ответ на Ваше письмо от ... сообщаем, что Ваша просьба о поставке ... решена положительно. Настоящим сообщаем, что Ваш запрос (заказ, предложение) принят нами. В ответ на Ваши требования ... сообщаем, что нами приняты следующие меры ... В ответ на Вашу просьбу (наказ) с сожалением сообщаем (должны, вынуждены сообщить), что её (его) выполнить не можем (не имеем возможности).</p>	<p>Используются многообразные клише</p>

88 Продолжение табл.

Структурные части	Речевые стереотипы	Комментарий
	<p>К сожалению, мы вынуждены отклонить Ваше предложение. К сожалению, Ваша просьба не может быть удовлетворена по следующим причинам: ... Ваша просьба (предложение) находится на рассмотрении. По получении результатов рассмотрения сообщим незамедлительно. Ваше предложение с удовольствием (благодарностью) будет принято, если Вы согласитесь внести в него следующие изменения: ... Ваш заказ будет выполнен при условии ... (например, если Вы согласитесь на более поздние сроки поставок нужных Вам товаров. Для нас приемлема дата отгрузки ...) ...</p>	
Основная часть	<p>В связи (соответствии) с Вашей просьбой ... В связи с вышеизложенным ... Одновременно с этим ... Во-первых, ... во-вторых, ... и т. д. В первую очередь ... Кроме того, ... более того, ... помимо того, ... Тем не менее, ... несмотря на ... Далее мы вынуждены ... Само собой разумеется ... Считаем необходимым (важным, нужным, целесообразным) ...</p>	При написании основного текста письма применяются обороты-скрепы

В соответствии с Вашей просьбой (прилагаемыми документами) ...
Мы совершенно уверены ...
Мы выражаем уверенность ...
Это касается Вашей просьбы (предложения) ... Дело в том, что ...
В противном случае мы вынуждены ...
В сложившейся обстановке ...
По нашему мнению, ...
Мы не согласны с Вашей точкой зрения по следующим причинам ...
В случае Вашего отказа (неуплаты) ...
Далее Вы пишете ...
К тому же ...
В дополнение к вышеизложенному (вышесказанному, отмеченному выше) сообщаем ...
Следует (необходимо, нужно, надо, хочется, считаем необходимым) добавить (отметить, заметить) ...
Ввиду перечисленного (вышеизложенного) следует (мы хотим, мы должны, нам необходимо) ...
Подводя итоги (заключая, суммируя, резюмируя), ...
Таким образом (в заключение) ...
Во избежание задержки ...
Необходимо (нужно, следует) признать, что...
Мы испытываем затруднения с ...
Фактически ...
Что касается Вашей просьбы (замечания), обращаем внимание на тот факт, что ...

Структурные части	Речевые стереотипы	Комментарии
	<p>Выражаем сожаление (сомнение, недоумение, удовлетворение) ... Мы сожалеем ... В своё оправдание хотим сообщить ... В ответ на Ваш упрёк хотим сообщить ... Мы признаём ... Мы также купили бы у Вас ... Поставки будут производиться (осуществляться) ... Подтверждаем получение ... Обращаем Ваше внимание ... Вам, несомненно (очевидно), известно ...</p>	
Завершение (заключение, концовка)	<p>Просим сообщить о Вашем согласии. С уважением, ... Просим написать нам о своём решении. С уважением, ... Просим Вас подтвердить получение заказа и уделить ему должное внимание. С уважением, ... Надеемся на скорый ответ. С уважением, ... Убедительно просим не задерживать ответ. Искренне Ваш, ... Просим Вас поставить нас в известность. С уважением, ... Просим Вас информировать нас о принятых мерах. С уважением, ... Мы ожидаем Вашего ответа в ближайшие дни. С уважением, ... Мы будем признательны за быстрый ответ. С уважением, ... Надеемся получить ответ в ближайшем будущем и заранее благодарим. С уважением, ...</p>	<p>В конце делового письма содержатся просьбы писать или информировать, а также пожелания, надежды на дальнейшее сотрудничество, получение заказов и т. д. Здесь же могут быть извинения и благодарности. Заканчивается письмо формулой вежливости с указанием должности, фамилии и инициалов лица, подписывающего письмо,</p>

	<p>В надежде на благоприятный ответ. С уважением, ... Надеемся, что Вы исполните нашу просьбу. С уважением, ... Ожидаем Ваших заказов (одобрения, согласия, подтверждения). С уважением, ... С уважением и надеждой на дальнейшее сотрудничество, ... Благодарим заранее за оказанную услугу. С уважением, ...</p>	<p>а в некоторых случаях ставится печать. Если к письму прилагается документация, чертежи и т. д., то в конце указывается наличие приложения, например: «Приложение от ... № ...».</p>
	<p>В надежде на положительное решение вопроса. Искренне Ваш, ... Просим Вас обращаться к нам, если Вам потребуется помощь (содействие). С уважением, ... В надежде на плодотворное сотрудничество. С уважением, ... При получении письма просим Вас подтвердить письменно (телеграфировать, сообщить по телефаксу) ... С уважением, ... Заверяем Вас, что ... С уважением, ...</p>	<p>Согласно служебному этикету ответ на письмо подписывает равный (или выше) по должности работник. Так, если инициативное письмо подписал директор (президент, председатель), то и ответ на него также подписывает руководитель такого же уровня, в крайнем случае, его заместитель</p>



ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР, или Вы звоните, Вам звонят...

Любой человек вправе пользоваться телефоном свободно, но не вправе ограничивать при этом личные свободы других людей. Человек, приобретая телефон, должен помнить о том, что телефон изобретён для того, чтобы быстро решать вопросы и сообщать информацию, экономить время. Без телефона невозможна деловая активность. Умение общаться по телефону необходимо практически на любой должности [31].

Большинство специалистов в деловом мире не имеют специальной подготовки для ведения телефонных бесед и переговоров. Зачастую не имеют её и секретари приёмных, хотя отвечать на телефонные звонки является их первоочередной обязанностью. В последнее время за рубежом широко практикуют внутрифирменные краткосрочные курсы по овладению основами работы с оргтехникой, где особое внимание уделяется беседе по телефону. Владение беседой по телефону рассматривается как неотъемлемая часть образования «белых воротничков» новой формации.

Сегодня телефон настолько прочно вошёл в повседневную жизнь, что без него невозможно представить полноценную работу любой компании. Без телефонных разговоров невозможна деловая активность.

В чём специфика телефонного общения? Она определяется, прежде всего, фактором дистантности общения.

«При обычном внутригородском общении временной регламент делового телефонного разговора ограничивает следующая продолжительность:

- информативная беседа — 1 минута — 1 минута 15 секунд;
- беседа, целью которой является решение проблемы, — 3 минуты.

При этом, соответственно, выделяются следующие композиционные части:

Информативная беседа	Долгие переговоры в целях принятия решения
1. Взаимное представление — 20 ± 5 с	1. Взаимное представление — 20 ± 5 с
2. Введение собеседника в курс дела — 50 ± 5 с	2. Введение собеседника в курс дела — 40 ± 5 с
3. Заключительные слова и слова прощания — 20 ± 5 с	3. Обсуждение ситуации — 100 ± 5 с
	4. Заключительные слова и слова прощания — 20 ± 5 с

Язык междугородного телефонного общения напоминает телеграфный стиль. Произносится только то, что необходимо для понимания вопроса, принятия информации» [32].

Рассмотрим фрагмент телефонного разговора:

«А. Хотелось бы выяснить взаимные претензии.

Б. Хорошо / сейчас возьму документы (пауза). // Давайте.

А. В январе мы поставляли две цистерны бензина за полученные трансформаторы.

Б. Есть.

А. Камаз.

Б. Есть.

А. В феврале — одна цистерна в адрес завода.

Б. Есть.

А. Две в Чалм-Озеро. // Счёт выставляли Брянску.

Б. Так. (Здесь и далее в цитатах курсив автора цитаты. — Е. С.)

Такой жёсткий временной регламент обуславливает довольно высокий темп речи во время делового телефонного общения. Когда люди хотят убедить собеседника или уговорить его, они говорят быстро. Следовательно, деловое общение по телефону требует особой подготовки. Одним из тестов при приёме менеджера на работу в крупные западные компании является проверка его умения быстро и эффективно вести деловую беседу по телефону» [33].

Личные вопросы в служебное время вообще не принято решать, а коммерческая тайна не может быть предметом обсуждения ни во время контактного, ни во время дистантного делового общения: обе эти темы должны быть попросту закрытыми для обсуждения в официальной обстановке.

«Фрагмент делового телефонного разговора, время которого оговорено заранее:

А. Алло.

Б. *Добрый день, будьте добры Константина Анатольевича Корешкова.*

А. *Я слушаю.*

Б. *Простите, я Вас не узнал. Это Буров Вас беспокоит.*

А. *Здравствуйте, я как раз жду Вашего звонка.*

Б. *Я обещал позвонить в три, а сейчас уже начало четвёртого.*

А. *Ничего страшного. Я как раз подготовил материалы...*

В целях экономии времени представление во время телефонного диалога происходит не так, как при личной встрече. Сначала называется фирма, затем должность и фамилия звонящего (это начало разговора):

А. *Фирма “Информцентр”, здравствуйте.*

Б. *Добрый день.*

А. *Отдел связей с общественностью. Мы вам делали предложение в отношении рекламной поддержки презентации нашей организации» [34].*

Как ввести собеседника в курс дела в беседе по телефону?

«При жёстком лимите времени выработались устойчивые речевые формулы, закреплённые за той или иной ситуацией и облегчающие выбор словесной формы передачи информации. При переходе ко второй части (введение собеседника в курс дела) часто используются следующие фразы:

Мне нужно (необходимо)	проинформировать Вас ... поставить в известность ... обсудить с Вами вот что ...
Я должен (должна)	сообщить Вам ... объяснить Вам ...
Вы не могли бы меня	проконсультировать?
Я звоню вот по какому делу ... У меня вот какой вопрос ...	
Я Вам звоню	по просьбе ... по рекомендации ...
Меня просили	с Вами связаться по вопросу ...

В отсутствие визуального контакта, реактивные реплики должны быть более энергичными. Трубка не должна “молчать”: для говорящего это означает, что его не слушают или слушают невнимательно. Реактивные реплики типа “да-да”, “хорошо”, “понятно”, “так-так” сопровождают сообщение, при необходимости их можно развернуть в полноструктурные ответы.

А. Алло. // *Здравствуйте, Никита Васильевич.*

Б. Алло. // *Слушаю вас / Новосибирск.*

А. *Как погода?*

Б. *Прекрасно. // А у вас?*

А. *Хорошо. // Бухгалтерия беспокоит / по вопросу дебиторских задолженностей, / поэтому хотелось бы выяснить взаимные претензии» [35].*

Обсуждение ситуации

«При переходе ко второй, а затем к третьей части (обсуждение ситуации) говорящими часто используются приёмы перефразирования и авторизации информации. В ходе разговора перефразирование может (и должно быть при плохой слышимости) использоваться для уточнения полученной от собеседника информации. Такое уточнение вводится при помощи реплик: *Как я вас понял...; Как я понимаю, вы утверждаете...; Другими словами, вы считаете...; Если я вас правильно понял, вы говорите...; По моим предположениям...; По нашим сведениям...;* а также, например, реплик авторизации: *По данным статуправления...; По имеющимся у нас данным...; Как нам стало известно из авторитетных источников... .*

Иногда из-за плохой слышимости, большого объёма информации, которую трудно воспринять на слух, абоненты используют реплики корректирующего характера: *Вы не могли бы повторить...; Простите, я не расслышал...; Вы меня слышите?; Вы поняли моё сообщение?; Вы меня не так (не совсем верно, неправильно) поняли... .*

Стремление перехватить инициативу, направлять разговор реализуется в регулирующих репликах: *Одну минуточку, мне хотелось бы уточнить...; Простите, у меня есть свои соображения по этому поводу...; Извините, я закончу свою мысль...; Мне хотелось только уточнить одну деталь... .*

Эти реплики должны следовать за реактивными репликами или начинаться со слова “простите” (“извините”)» [36].

Результирующий этап деловой беседы по телефону

«Перед словами прощания в деловой беседе (в отличие от обиходно-бытового общения) мы должны произнести заключительные фразы, значение которых очень велико. Они завершают тему разговора, содержат благодарность за телефонный звонок, пожелания, поздравления.

Заключительные фразы, предшествующие выходу из контакта:

Вызывающий	Принимающий
Кажется, всё обсудили (обговорили). Вот, пожалуй, и всё. Вот и всё. Договорились? Обо всём договорились? Вы удовлетворены? Что-нибудь ещё? Больше никаких уточнений и дополнений не будет? Вы что-то ещё хотите сказать?	— Всё? У вас всё ко мне? — Вы закончили? — По этому вопросу, кажется, все? — Ещё что-нибудь? — Да, пожалуй. — Да-да, конечно! — Кажется, ничего. — Нет. — Нет, что Вы!

Этикетные фразы, сопровождающие завершение телефонного разговора, должны использоваться адекватно ситуации. Благодарят за информацию, предложение, приглашение, поздравление, помощь: *Спасибо за предложение, мы обсудим эту возможность. Благодарю Вас за приглашение и с удовольствием его принимаю. Очень признателен Вам за помощь.*

Извиняются за беспокойство, за несанкционированный звонок, за долгий разговор (большое количество вопросов), за беспокойство в нерабочее время: *Прошу прощения за то, что беспокою Вас в выходной день. Примите мои извинения за долгий разговор. Извините за то, что отрываю Вас от дел» [37].*

Выражают надежду на скорую встречу, на благоприятное решение вопроса, исход дела. Формулы прощания в русском языке, как и формулы приветствия, насчитывают не один десяток выражений и слов. В сфере делового общения наиболее употребительны следующие формулы:

Вызывающий	Принимающий
До завтра. До встречи. Жду Вашего звонка. Всего Вам доброго.	До свидания. Всего доброго. Обязательно позвоню. Всего хорошего.

Пример делового телефонного разговора

«А. Алло, “Интерконгресс”.

Б. Здравствуйте, я Вам вчера звонила относительно симпозиума.

А. Добрый день, слушаю Вас.

Б. Вы можете предоставить нам помещение на сто тридцать — сто сорок человек?

А. Да. Мы можем забронировать для Вас конференц-зал на сто пятьдесят мест.

Б. Это нам подходит, спасибо. А как оформить аренду мебели?

А. В заявке нужно точно указать название всех предметов и их количество.

Б. Как отправить вам заявку?

А. Вы должны отправить на наш адрес гарантийное письмо. В нём Вы и укажете все виды услуг и их стоимость.

Б. Понятно. Письмо можно отправить и по почте, и по факсу?

А. Да.

Б. И через сколько дней вы его получите?

А. Письмо идёт обычно два-три дня.

Б. Это довольно долго.

А. Можно послать с нарочным, тогда оно будет доставлено нам в течение двух часов.

Б. Так мы и сделаем. Спасибо большое за исчерпывающую информацию.

А. Пожалуйста. Всего доброго» [38].

Как не надо говорить по телефону

При подготовке к телефонному разговору необходимо учитывать правила этикета, чтобы избежать ошибок, которые, к сожалению, встречаются при общении по телефону.

Самые распространённые ошибки:

- не спрашивайте, если набрали неправильный номер: «Куда я попал?», «А какой это номер?». Просто уточните: «Это 555-34-56?»;
- не говорите, сняв трубку: «Минутку», заставляя звонящего ждать, пока справитесь со своими делами. Если вы в данный

момент не можете разговаривать, например, потому, что должны открыть дверь, скажите *«Я перезвоню вам через несколько минут»* и не забудьте выполнить данное обещание;

- не набирайте номер по памяти, если не вполне уверены, что помните его;

- не играйте в очень остроумную игру *«Угадай, кто?»*, если ваши коллеги не узнают ваш голос;

- не спрашивайте *«Что вы делаете в субботу во второй половине дня?»*, если хотите предложить какое-то дело в это время. Этот вопрос заранее предполагает отказ, если собеседник занят, либо неопределённый ответ. Вы можете поставить его в неловкое положение, заставляя признаться, что в субботу вечером он ничем не занят. Лучше объясните, в чём дело, и предложите, если собеседник свободен в это время, встретиться с ним;

- не говорите *«Алло»*, когда снимаете трубку служебного телефона. Лучше произнести название организации, свою должность;

- не забывайте, что разговоры с занятыми людьми надо вести по возможности кратко;

- не позволяйте вошедшему во время телефонного разговора посетителю слушать вас, а попросите зайти через несколько минут или прекратите на время разговор;

- не звоните без предварительной подготовки необходимых материалов (запись ключевых слов, плана разговора, вопросов).

Является невежливым:

- долго не поднимать трубку (нужно поднять до 4-го звонка);

- говорить *«Привет»*, *«Да»* в начале разговора. Необходимо сказать: *«Доброе утро (день)»*;

- спрашивать: *«Могу ли я вам помочь?»*, правильнее будет спросить: *«Чем я могу вам помочь?»*.

Следует:

- чётко представлять цель разговора;

- помнить о неблагоприятном времени для звонка (обеденный перерыв, конец рабочего дня и т. п.);

- выслушивать ответы на поставленные вопросы.

Не принято:

- вести запись делового телефонного разговора на случайных бумажках;

- оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго;

- говорить «*Никого нет*», «*Пожалуйста, перезвоните*». Нужно записать информацию и номер звонящего, пообещав перезвонить;
- вести параллельные разговоры;
- допускать неконкретности в итоге разговора;
- использовать неформальный стиль общения в деловой обстановке;
- превращать беседу в допрос, задавая вопросы типа «*С кем я разговариваю?*» или «*Что вам нужно?*».



Проверьте себя!

Освоить основные правила ведения телефонного разговора Вам поможет тест. Если Вы **всегда** соблюдаете данное правило, запишите себе 2 балла, **иногда** — 1 балл, **никогда** — ноль баллов, а затем подсчитайте количество баллов.

Тест «Культура телефонного общения»

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твёрдо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листе бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем, и если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Отвечаю на телефонный звонок сотовой связи тихо, корректно, кратко.
6. Музыкальный сигнал выбираю такой, который не «будоражит» слух окружающих.
7. В общественных местах отключаю телефон или ставлю на режим «вибрации».
8. Никогда не звоню после 21:00.
9. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и своё предприятие.
10. Если я «не туда попал», извиняюсь, а не вешаю молча трубку.

11. На ошибочный звонок вежливо отвечаю «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.

12. Работая над важным документом, выключаю телефон или переключаю его на секретаря.

13. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если для этого был чем-то раздосадован.

14. Находясь на службе, в качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию.

15. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю своё внимание краткими репликами.

16. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

17. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

18. Если во время беседы с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

19. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

20. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

21. После набранного номера уточняю: «Можете ли Вы говорить?» [39].

Результаты:

27 и более баллов — вы вполне владеете культурой телефонного общения;

от 22 до 26 баллов — в целом вы владеете искусством телефонного разговора, но ещё есть резервы для совершенствования;

менее 22 баллов — целесообразно ещё раз изучить правила.



На заметку

Телефонные стереотипы

Отклики:

— Алло!

— Да! (Да-а!)

— Слушаю. Я слушаю! Слушаю вас!

- Я вас слушаю. (Официально.)
- Иванов слушает. (Официально.)
- Как Вы меня слышите? (Официально.)
- Дежурный. (Дается название учреждения.)
- Институт. (Официально.)
- Приёмная. (Официально.)

Просьбы:

- Будьте добры, Петра Ивановича.
- Можно позвать профессора Иванова? (Официально.)
- Можно попросить Петра Ивановича?
- Нельзя ли попросить к телефону директора? (Официально.)
- Не можете ли Вы повторить?

Ответы на просьбу:

- Пожалуйста.
- Сейчас позову.
- Я сейчас посмотрю.
- Сейчас узнаю. (В учреждениях.)
- Простите, я не расслышал, что Вы сказали. Не могли бы Вы повторить? (Доброжелательная интонация.)

При ошибках:

- Вы ошиблись. (Доброжелательная интонация.)
- Вы ошиблись номером. (Доброжелательно.)
- Вы перепутали номер. (Доброжелательно.)

Если нужно прервать телефонный разговор:

- Я сейчас занят. Могу ли я Вам перезвонить?
- Не хочу прерывать Вас, но мне пора уходить, иначе я опоздаю на совещание.
- Очень рад был Вас слышать, но мне сейчас надо идти.
- Простите, подошло время назначенной встречи, мне пора идти.

— Очень приятно с Вами беседовать, но мне надо сделать ещё один звонок. Разрешите, я перезвоню Вам позже.

— Я прервал переговоры, когда Вы позвонили. Простите, мне надо их продолжить.

— Давайте ещё раз обсудим всё через несколько дней. Разумеется, существует масса причин, воспользовавшись которыми можно прервать разговор, но будет лучше, если они действительные, а не мнимые. В противном случае Вам придётся обманывать человека.



КАК ПОДГОТОВИТЬСЯ К ДЕЛОВОЙ БЕСЕДЕ И ПРОВЕСТИ ЕЁ

Талантом собеседника отличается не тот, кто охотно говорит сам, а тот, с кем охотно говорят другие; если после беседы с вами человек доволен собой и своим остроумием, значит, он вполне доволен и вами.

Ж. Лабрюйер

Ваша манера держать себя, ваш голос, поведение, должны вызывать благодарность тех, кто вас окружает.

Г. Оссав

В этих высказываниях заключаются нравственные принципы деловой беседы. Именно в беседе реализуются почти все единицы речевого этикета в зависимости от цели, структуры, вида беседы [40].

Как подготовиться к проведению деловой беседы

Деловая беседа, или взаимный разговор, является формой популяризации информации и формой контактного общения. В беседе, как и в других диалогических жанрах, реализуются речевые этикетные формулы. Качество и продуктивность разговора зависят от подготовленности собеседников к предмету речи. Умение держать тему, взаимодействовать вопросно-ответными репликами, которые образуют общую тему и развиваются, доброжелательно (неподобострастно) выслушивать друг друга являются важными в проведении делового разговора.

В настоящем разделе мы уделили больше внимания примерной формулировке вопросов и создающим репликам деловой беседы, которые готовятся собеседниками заранее. Вопрос есть обращение, требующее ответа; ответ есть высказывание (суждение), вызванное вопросом. Вопросы обладают сильным активизирующим воздействием на аудиторию, оживляя речь, заостряя внимание слушателей, пробуждая в них чувство инициативы [41].

Для того, чтобы подготовиться к деловой беседе, необходимо разработать вопросы и написать предполагаемые ответы на них. Предлагаем Вашему вниманию общие вопросы, направляющие ход мышления [42].

Как ввести партнёра в курс дела

- Не хотите ли Вы ... ? (не рекомендуется *Я хотел ...*);
- Не заинтересует ли Вас ... ? (не рекомендуется *Я думаю, что Вам будет интересно ...*);
- Как Вы полагаете, будет ли Вам нужным ... ? (не рекомендуется *Я считаю, что Вам будет полезно ...*).

Примечание. Если Вам возразили, необходимо ответить или уточнить, сохраняя спокойствие и доброжелательный тон:

- Нам сейчас не до этого ...;
- Я могу обойтись и без этого ...;
- Я уверен, что после минутного знакомства с моим предложением Вы так не скажете!;
- Когда можно будет вернуться к этому разговору ... ?;

- На Вашем предприятии наблюдается простой ... Вы позволите мне предложить решение этой проблемы?;
- Если я предложу Вам два способа, с помощью которых из Ваших денег можно сделать в 2 раза больше денег, ничем при этом не рискуя, заинтересует ли это Вас?;
- Что Вы думаете об этом?;
- Не находите ли Вы, что речь идёт о стоящем деле?

О чём говорить в основной части деловой беседы

Вопросы для обсуждения и создания атмосферы взаимопонимания:

- Какова Ваша цель относительно ... ?;
- Каково Ваше решение по данному вопросу?;
- Сумел ли я обрисовать картину?;
- Правильно ли я понял Ваше сообщение о том, что ... ?;
- Считаете ли Вы, что ... ?

Вопросы для обдумывания:

- Каким образом Вы пришли к такому выводу?;
- Почему Вы считаете, что ... ?;
- Вы сказали, что...;
- Каким образом можно использовать для ... ?;
- В чём сильные и слабые стороны ... ?;
- Что случится, если ... ?;
- На что похоже ... ?;
- Что мы уже знаем о ... ?;
- Что вы думаете об этом?;
- Каким образом ... влияет на ... ?;
- Объясните, почему (как) ...;
- В чём смысл ... ?;
- В чём разница между... и ... ?;
- Как можно применить это в повседневной жизни ... ? (Реплика: «Это очень удачный вопрос.»);
- Какой аргумент можно привести против ... ? (репликами «Я рад, что Вы задаёте именно этот вопрос» или «Я ждал этого вопроса» Вы даёте понять собеседнику, что он задаёт умные вопросы.);

- Какой ... является лучшим и почему?;
- Каким образом это можно использовать для ... ?;
- Что случится, если ... ?;
- Какими могут быть возможные решения задачи?;
- Сравните ... и ... на основании ...;
- Что, на Ваш взгляд, является причиной ... и почему?;
- Согласны ли Вы с утверждением, что ... ?;
- Чем Вы можете аргументировать свой ответ?;
- Как, по Вашему мнению, посмотрел бы ... на эту проблему?

Альтернативные вопросы предоставляют собеседнику возможность выбора и предполагают быстрое решение:

- Какой цвет Вас больше интересует: жёлтый или красный?;
- Какой день недели Вас больше устроит: понедельник или вторник?

Встречные вопросы ведут собеседника к сужению разговора, к положительному решению:

- «Сколько стоит этот станок?». Ответ: «Цена зависит от объёма заказа. А сколько Вы их хотите закупить?».

Как закончить деловую беседу

- Смог ли я убедить Вас в ... ?;
- Чем выгодно Ваше предложение для нашего предприятия?;
- Убедились ли Вы, насколько прибор прост в эксплуатации?;
- Заметили ли Вы, как специалист, насколько аппарата сочетается с конфигурацией помещения?;
- Какой срок монтажа Вас устраивает больше: 15 марта или 15 мая? Какой аппарат Вам упаковать?



На заметку

Существуют создающие реплики, которые способствуют продвижению к цели беседы. Среди их отметим предостерегающие: *Давайте не будем решать все проблемы сразу! Лучше обсудим их по частям;*

успокаивающие: *Ошибиться может каждый, и мы с вами — не исключение! Давайте проанализируем ситуацию ещё раз*; одобряющие: *Вы так хорошо всё обосновали, что с Вами трудно не согласиться!*; уточняющие: *Не могли бы Вы разъяснить свою позицию по вопросу..., Вы действительно в это верите?*; констатирующие: *Итак, наши точки зрения совпали!*; разъясняющие: *В этом вопросе моя точка зрения несколько расходится с Вашей, так как... [43].*

В деловой беседе, переговорах, дискуссии действуют законы гармонизирующего диалога: в динамике речи, эмоциональности, удовольствии. Правила речевого поведения участников диалога предусматривают следующие этические нормы:

- не навязываться;
- выслушивать собеседника;
- быть доброжелательным;
- ясно и кратко выражать свою мысль.



Проверьте себя!

1. Попробуйте составить диалог на одну из тем: «Устройство на работу», «Продажа техники завода “Амкордор”».

2. Вместо точек вставьте нужное слово, а затем проверьте, знаете ли вы правила ведения разговора, используя слова для подстановки.

Знаете ли вы правила ведения разговора?

1. Один из способов тактично завершить беседу, не обидев собеседника, — ... его.

2. Выбор места для беседы должен быть таким, чтоб оно ... целям беседы.

3. Нереальные ... при приёме на работу — вот источник многих конфликтов в дальнейшем.

4. Для беседы должно иметься ... времени.

5. Первое, что нужно сделать для окончания беседы, — ... собеседника.

6. Критикуйте ..., а не человека, их совершившего.

7. Чтобы подвести собеседника к нужному решению, задавайте ему ... вопросы.

8. Не критикуйте, а хвалите при

9. Какой по счёту рабочий день запоминается дольше всех остальных?

10. Одна из первых задач беседы — привлечь

11. Сразу после достижения цели беседы её нужно

12. Критикуя, ищите совместно решение, а не

13. Прежде чем критиковать, найдите за что

14. Место для беседы должно быть таким, чтобы ничто не

15. Самый дорогостоящий вид управленческой деятельности (написать в единственном числе).

16. Во взаимоотношениях с подчинёнными руководитель должен иметь ... терпение.

17. Прежде чем критиковать, выслушайте

18. Проводящие беседу при поступлении на работу, как правило, ... условия предполагаемой работы.

19. Необходимое условие успешности беседы — её

20. Один из способов «отбиться» от телефонного болтуна — инсценировать, что ваш телефон не

21. Старайтесь, чтобы в деловой беседе ... в основном ваш собеседник.

22. Время деловой беседы должно быть ... и для вас, и для вашего собеседника.

23. Основной вид общения деловых людей — ... беседа.

24. Второе правило подготовки деловой беседы — составьте

25. Один из приёмов тактичного выпроваживания не в меру разговорчивого посетителя — ... с ним.

26. По окончании беседы необходимо ... полученную информацию.

27. Мы забываем ... процентов того, что слышим.

28. Критикуя, сохраняйте ... тон.
29. Первое правило при подготовке деловой беседы — сформулировать её ... (ответ — во множественном числе).
30. Если цель беседы — получить информацию, то предпочтительней ... вопросы.
31. Прекращайте деловую беседу ... после достижения её целей.
32. Наиболее часто встречающийся вид делового контакта —
33. Приведённые выше правила проведения бесед полезны всем — от министра до
34. Критикуя, оставайтесь на должном
35. Одна из первых задач беседы — создать атмосферу взаимного
36. Подчините ... беседы её цели.
37. Ничто так не уменьшает способности к сопротивлению, как условия ... капитуляции.
38. Основная цель беседы с увольняющимся — выяснить, какова истинная ... его ухода [44].

Слова для подстановки. 1. Поблагодарить. 2. Способствовало. 3. Требования. 4. Достаточно. 5. Поблагодарить. 6. Поступки. 7. Закрытые. 8. Свидетелях. 9. Первый. 10. Внимание. 11. Завершить. 12. Обвиняйте. 13. Похвалить. 14. Отвлекало. 15. Совещание. 16. Достаточно. 17. Собеседника. 18. Оговаривают/приукрашивают. 19. Подготовка. 20. Работает. 21. Говорил. 22. Удобно. 23. Деловая. 24. План. 25. Проститься. 26. Зафиксировать. 27. Пятьдесят. 28. Доброжелательный. 29. Цели. 30. Задавать. 31. Сразу. 32. Беседа. 33. Домохозяйки. 34. Положении. 35. Доверия. 36. Тактику. 37. Почётной. 38. Причина.

И напоследок...

Вы познакомились с речевыми этикетными фразами в самых распространённых ситуациях общения, в диалогических жанрах (телефонный разговор, дискуссия). Все они вместе взятые обеспечивают в нашей культуре речевой контакт, поддерживают общение в избранной тональности. Это правила речевого поведения, все речевые разрешения и запреты, связанные с социальными призна-

ками говорящих и официальностью/неофициальностью обстановки, с одной стороны, и стилистическими ресурсами языка — с другой. В речевом этикете учитывается, кто кому о чём зачем где и когда говорит.

Но даже употребление общепринятых формул требует искреннего доброжелательного внимания и уважения к собеседнику. И пусть наши речевые подсказки помогут Вам стать вежливым собеседником в любой ситуации!

Всё, что старательно мы пишем
При свете солнца и луны,
В высоком стиле или низшем, —
Любовно мы хранить должны.

Л. Мартынов. Искусство чтения и письма

РАЗДЕЛ 2

ПРАВИЛЬНО ЛИ МЫ ГОВОРИМ?

Нормативный аспект культуры речи

Это так, а не иначе.
Ты мне, друг мой, не перечь:
Люди стали жить богаче,
Но беднее стала речь.

Гаснет устная словесность,
Разговорная краса;
Отступают в неизвестность
Речи русской чудеса.

Сотни слов родных и метких,
Сникнув, голос потеряв,
Взаперти, как птицы в клетках,
Дремлют в толстых словарях.

Ты их выпусти оттуда,
В быт обыденный верни,
Чтобы речь — людское чудо —
Не скудела в наши дни.

В. Шефнер. Устная речь

Слово, произнесённое человеком, его речевая культура являются показателями развития интеллекта человека, его образованности, ясности мышления, общей культуры. Речь в определённом смысле формирует личность, служит визитной карточкой человека. Умение чётко и ясно выражать мысли, воздействовать на слушателей — это сегодня своеобразная характеристика профессиональной подготовки людей самых разных специальностей, особенно тех, кто по роду своей деятельности связан с людьми, организует и направляет их работу, учит и воспитывает.

Одним из важнейших признаков культуры речи современного человека является правильность речи, которая определяется соблюдением норм, свойственных литературному языку.

Н о р м а — правила использования речевых средств в определённый период развития литературного языка; единообразное, образцовое, общепризнанное употребление элементов языка (слов, словосочетаний, предложений) [45, с. 103]. Норма охватывает все стороны языка. Различают следующие нормы: орфоэпические (в том числе акцентологические), орфографические, пунктуационные, словообразовательные, лексические, фразеологические, морфологические, синтаксические, стилистические. Рассмотрим некоторые из них.



«ТАЙНЫ ПРОИЗНОШЕНИЯ», или Орфоэпические и акцентологические нормы

Соблюдение правил произношения имеет важное социальное значение, так как облегчает и ускоряет процесс общения. Именно поэтому орфоэпия, являясь одной из важнейших сторон культуры речи, ставит своей задачей повышение произносительной культуры языка в современном обществе.

Произношение гласных под ударением:

– ударные [э] неправильно заменяют [о]: *аф[э]ра, быти[й'э], голол[э]дица, оп[э]ка, соврем[э]нный, хр[э]бет, си[й'э];*

– нельзя в отдельных случаях ударный звук [о] подменять [э]: *ма[н'о]вры, око[л'о]сица, безна[д'о]жный.*

Произношение безударных гласных:

– неверным является произношение [а], [о] в первом предударном слоге как [ы]: *м[А]шина, ш[А]ры;*

– после [ч'], [ш'] гласный [а] в первом предударном слоге передаётся звуком [и³]: *ч[и³]сы, ш[и³]дить.* Произношение [и] и [а] является неверным;

– после [ж], [ш], [ц] на месте [э] в первом предударном слоге произносится [ы³]: *ж[ы³]на, ц[ы³]на.*

Произношение согласных звуков:

– взрывные заменяются фрикативным [j], сохраняется [j] в междометиях: *[Лja], [оjo], [эjэ], бу[j]алтер;*

– произнесение [ч']: [*ч'*]ашка, [*ч'*]удо, мя[*ч'*]. Произношение [ч] считается отклонением от нормы;

– [г] произносится на конце слова как [к]: *дру[к], бе[к]*. Неправильно произношение [х]; этот звук сохраняется по традиции в слове [*бох*]; оглушение [в] на конце слова — [ф]: *коро[ф], любо[ф']*. Нарушение нормы — [ў];

– произношение мягких губных согласных на конце слова: вместо мягких губных под влиянием белорусского языка произносятся твёрдые, на месте *вь* — [ў]: *весе[м], кро[ў]*;

– произношение [р], [р']. В условиях русско-белорусского билингвизма наблюдается произношение [р] там, где должно быть [р']: *б[ра]кнуть, б[ры]гада*;

– [т'], [д'] должны произноситься со слабым свистящим фрикативным элементом, которые говорящими практически не ощущаются: [*т'*]ишина, писа[*т'*].

Явления белорусского языка — цеканье и дзеканье — часто переносятся в русскую речь: вместо [т'] → [ц']; [д'] → [д'з'], что является нарушением орфоэпической нормы [46, с. 89—92].

Произношение сочетаний согласных звуков:

– сочетание [чт] произносится в соответствии с написанием: *мечтать, мачтовый, уничтожить, чтение*. Однако в слове *что* и в производных от него словах, кроме слова *нечто* [ч'т], правильным является произношение [шт]: *чтобы, что-то, что-нибудь, кое-что, ничто*.

– сочетание [чн] обычно произносится в соответствии с написанием: *точный, конечный, проточный*. Однако в ряде слов это сочетание традиционно произносится как [шн]: *конечно, скучно, нарочно, яичница, пустынный, прачечная, девичник, Ильинична* (женские отчества). В некоторых словах допускаются оба варианта произношения: *булочная* (допуст. [шн]), *молочник* (допуст. [шн]), *порядочный* (допуст. [шн]). Нормативным остаётся произношение [шн] в устойчивых сочетаниях: *к шапо[шн]ому разбору, шапо[шн]ое знакомство*.

Акцентологические нормы определяют правила постановки ударения. Ударение в русском языке свободное и разноместное. Ударение бывает подвижным (*прав, прáвы, прáвá*,

могу́, мо́жешь, мо́гут) и неподвижным (*берегу́, бережёшь, бережёт, бережём*).

В книге «Ударение в современном русском языке» Н. А. Федянина пишет: «Ударение — поистине душа слова. Отнимите у слова ударение, и его не станет. Поставьте неправильное ударение — разрушится всё слово» [47, с. 115]. Неверное ударение мешает воспроизведению смысла, искажает смысл высказывания. Например, в одной из телепередач демонстрировали произведения испанских художников. Показали картину, где изображен берег реки, дерево с богатой кроной, другие растения. Под деревом — монах. Ведущий сказал: «Эта картина называется “Отшельник в пустыне”». Каждый, кто смотрел передачу, вероятно, удивился: какая же это пустыня? Все дело в том, что на картине изображена не пустыня, а уединённое безлюдное место, где живёт отшельник, которое называется *пу́стынь* или *пу́стыня*. Неправильно произнесённое слово создало впечатление о несоответствии названия картины её содержанию.

Ошибки в ударении могут быть вызваны различными причинами, которые необходимо учитывать:

1) ошибки, связанные с незнанием ударения, присущего тому языку, из которого данное слово заимствовано: *мизе́рный* — от французского *мизе́р*;

2) ошибки, связанные с отсутствием в печатном тексте буквы ё: *же́льчь, же́лчный; завро́жённый, новоро́ждённый*;

3) ошибки, связанные с влиянием белорусского языка: *но́жницы* — *нажніцы*, *во́сьмеро* — *васьме́ра*, *ве́рба* — *вярба́*;

4) ошибки, которые являются следствием ошибок в написании, возникшем из-за плохого знания орфографии: *бро́ня* (а не *бронь*) — преимущественное право на получение чего-либо (на билеты); *броня́* — защитное покрытие (*танковая броня*); *гре́нок* — *грени́к* (*греники*).

Существуют сложности с ударением в самых простых словах из-за того, что многие не знают их принадлежности к той или иной части речи. Например: *развитой* (прилагательное): *разви́тая промышле́нность* (достигшая высокого уровня); *развитой юноша* (духовно зрелый, просвещённый); *разви́тый* (причастие), *разви́тый локон*, *разви́тая веревка*; *ра́звитый* (причастие), *ра́звитая нами́ деятельность*.

На современном этапе наблюдается тенденция утверждения вариантности для ударения. Необходимо пользоваться словарями, лучше орфоэпическим словарём русского языка, в котором даётся система нормативных помет. Так, существуют равноправные варианты (они соединены союзом и): *во́лнам* и *волна́м*; *и́скристый* и *искрíстый*; *бижуте́рия* и *бижуте́рия* [48].

Есть варианты норм, из которых один признаётся основным:

а) помета «допустимо» (доп.): *творо́г* и доп. *твóрог*, *о́тдал* и доп. *отда́л*. Первый вариант является предпочтительным, второй находится в пределах правильного;

б) помета «допустимо устаревшее» (доп. устар.): *индоуст́рия* и доп. устар. *индúстрия*, *собра́лся* и доп. устар. *собрался*. Помета указывает, что оцениваемый ею вариант утрачивается, а в прошлом он был основным.

Следует обратить внимание и на запретительные пометы:

1) «не рекомендуется» (не рек.): *алфавíт* — не рекомендуется *алфа́вит*; *балова́ть* — не рекомендуется *ба́ловать*. Эта помета может иметь дополнительную характеристику «устаревающее» (не рек. устар.). Варианты, имеющие эту помету, представляют собой бывшую форму: *диало́г* — не рек. устар. *диáлог*; *остриё* — не рек. устар. *остри́е*; *украи́нцы* — не рек. устар. *укра́инцы*;

2) «неправильно» (неправ.): *ку́хонный* — неправ. *кухо́нный*; *догово́р* — неправ. *до́говор*;

3) «грубо неправильно» (грубо неправ.): *докуме́нт* — грубо неправ. *доку́мент*, *инженёры* — грубо неправ. *инжене́ра*, *инструме́нт* — грубо неправ. *инстру́мент*, *хода́тайство* — грубо неправ. *ходата́йство* [49].

Всем, чья речь должна быть образцовой, не следует употреблять варианты, имеющие запретительные пометы.

Существует целый ряд вариантов, связанных с профессиональной сферой употребления. Словарь фиксирует эти варианты: *дубля́ж*, *-а* / *дубляжа́* (проф.); *и́скра* / *искра́* (проф.); *аммиа́к*, *-а* / *аммиака́* (проф. хим.); *эпиле́псия* / *эпиле́сия* (проф. мед.); *ко́мпас* / *компа́с* (проф. морск.).

Помните, знание орфоэпических и акцентологических норм — это показатель культуры речевого поведения.



Проверьте себя!

Задание 1. Прочитайте слова, запишите их на диктофон. Проверьте правильность произношения согласного звука перед **Е**.

Альтернатива, Рерих, пакет, атеизм, интервенция, деканат, темп, диспансер, термин, шинель, эстетика, Сена, декларация, агрессор, модель, поэтесса, депо, стенд, молекула, ректор, турне, пресса, кредо, шоссе, партер, кодекс, энергия, демократия, схема, гротеск, интервьюение, потенциальный, сентенция, отель, антенна, декада, академия, тенденция, экспресс, музей, тембр, деспот, антитеза, Одесса, девиз, Ремарк, туннель, Магдебург, фанера, Рембрандт, апартеид, интернационал, претензия, шедевр, тезис, миллионер, интерпретация, стресс, Брехт, интервьюер, протекция, демон.

Задание 2. Объясните, как следует произносить гласные звуки:

безударные [о] и [а]: абсолютный, агроном, ходатайствовать, обзор, обмен, отчёт, адвокат, анонимка, совет, баллотироваться, понятие;

безударный [э]: вещественный, заявление, редакция, тяжёлый, крестьяне, республика, терпение, беседа, бесценный, рязанский, мелодия;

звук [и] после твёрдых согласных: пединститут, с интересом, с интонацией, в институт, дезинформация, межимпериалистический, из Италии, в Испанию.

Задание 3. Прочитайте слова, запишите их на диктофон. Проверьте правильность произношения согласных звуков в конце слов и перед согласными.

1) хлеботор, способ, замзав, дифирамб, ширпотреб, посев, рецидив, комдив, норматив, актив, коллектив, созыв, подвиг, митинг, демагог, доклад, обществовед, ретроград, агитпоезд, индивид, культ-поход, мираж, хронометраж, арбитраж, монтаж, ажиотаж, инструктаж, репортаж, девиз, самоанализ, колхоз, союз, синтез;

2) трубка, голубка, робкий, ловкий, зубчатый, обсудить, редкий, подписать, подшить, надпись, книжка, бумажка, низкий, погрузка, узкий, скользкий, вписать, вчера, второй, футбол, отбежать, сгорел, просьба, молотья, отгадать, отрезать, взрброд, вполглаза.

Задание 4. Прочитайте слова, запишите их на диктофон. Проверьте правильность произношения сочетания согласных звуков.

Угасший, замёрзший, расшитый, произнёсший, происшедший, расширить, восшествие, безжалостный, сжатый, безжизненный, с жадностью, с шумом, разжать, наезжать, брызжет, прожжённый, дребезжать, уезжать, просчитаться, подписчик, рассказчик, резчик, перебежчик, счёт, отчасти, отчаянный, подчеркнул, подчистить, отчуждение, отчитать, тридцать, отца, молодца, страстный, корыстный, участливый, участник, известняк, безучастный, грустный, праздник, известный, завистливый.

Задание 5. Прочитайте слова, запишите их на диктофон. Проверьте правильность произношения сочетания согласных звуков.

1) советский, братский, детский, солдатский, флотский, заводской, слободской, людской, господский;

2) братья, собираться, бороться, видеться, биться, боится, верится, мечтается, несётся, просятся, учатся, решаются, смеются, смотрится, держится, говорится, сторонится, добивается.

Задание 6. Прочитайте слова, запишите их на диктофон. Проверьте правильность произношения сочетания согласных звуков.

1) конечно, скучно, яичница, пустячный, скворечник, прачечная, горчичный, подсвечник, нарочно, Ильинична, Саввична, булочная, молочный, копеечный, порядочный, двоечник, сливочный, подсолнечный, конечный, маскировочный;

2) почта, мечта, прочту, уничтожить, ни за что, чтобы, ничто, нечто.



ОТКРЫВАЕМ НЕСКОЛЬКО СЕКРЕТОВ ПРАВИЛЬНОЙ РЕЧИ, или Морфологические нормы

Морфологические нормы — это правила образования грамматических форм слов разных частей речи. И хотя морфологический строй русского языка основательно исследован как с исторической, так и с описательно-структурной стороны, в современной речевой практике возникают тысячи вопросов относительно правильности употребления тех или иных форм слова. Остановимся на особенностях употребления имён существительных, имён числительных и глаголов [50].

Так, возникает ряд трудностей при определении рода имён существительных, а также выборе падежа некоторых имён существительных (табл. 1 и 2).

Т а б л и ц а 1 — Нормы употребления имен существительных. Категория рода

Определение рода	Комментарий	Примеры
1. Употребление форм рода несклоняемых существительных иноязычного происхождения	1. Несклоняемые имена существительные, которые обозначает неодушевленные предметы, относится к среднему роду	<i>Купе, попурри, бикини.</i> Исключения: <i>бигуди, галифе</i> (мн. ч.), <i>жалюзи, киви, виски, бренди, кофе</i> (м. и ср. р.), <i>мокко, пенальти, евро</i> (м. р.)
	2. Если слово принадлежит более общему родовому понятию, то оно того же рода, что и это понятие	<i>Хинди, урду, пушту</i> — язык (м. р.), <i>авеню</i> — улица (ж. р.), <i>кольраби</i> — капуста (ж. р.), <i>салями</i> — колбаса (ж. р.), <i>сулугуни</i> — сыр (м. р.), <i>сирокко</i> — ветер (м. р.). Исключение: <i>эсперанто</i> (м. и ср. р.)

Продолжение табл. 1

Определение рода	Комментарий	Примеры
	3. Названия животных, птиц, насекомых, как правило, относят к мужскому роду, если эти слова не обозначают самок	<i>Взрослый шимпанзе, но кормящая шимпанзе.</i> Исключения: <i>динго, колибри</i> (м. и ж. р.), <i>киви-киви, цеце, иваси</i> (ж. р.)
	4. Род имен существительных, обозначающих лиц, определяют исходя из пола, к которому они относятся	<i>Прекрасная мадам, серьёзный месье, хитрая фрау</i>
	5. Названия лиц по профессии, роду деятельности и виду занятий, как правило, относят к мужскому роду	<i>Опытный доктор, новый врач, другой судья, квалифицированный бухгалтер, военный атташе, ловкий рантье, известный конференсье.</i> Однако два рода, мужской и женский, имеют слова <i>визави, протеже, инкогнито</i>
	6. Род географических названий, названий органов печати определяется по родовому слову	<i>Капри</i> — остров (м. р.), <i>Юнг-фрау</i> — гора (ж. р.), <i>Монако</i> — княжество (ср. р.), <i>Боржоми</i> — город (м. р.); « <i>Таймс</i> » — газета (ж. р.)
	7. Аббревиатуры обычно относят к тому роду, которому принадлежит опорное слово в них	<i>НАТО</i> — альянс (м. р.), <i>БГУ</i> — университет (м. р.)
2. Употребление существительных общего рода	При употреблении существительных общего рода следует согласовывать форму рода с контекстом высказывания	<i>Бродяга, брюзга, глупышка, дока, жадина, зазнайка, запевала, коллега, лакомка, малютка, невежа, невежда, недотрога.</i> <i>Саша такой неряха</i> (м. р.). <i>Лена такая неряха</i> (ж. р.)
3. Случаи колебания в определении рода имён существительных	Существует ряд слов, которые имеют параллельные формы мужского и женского рода	Равноправные формы, но предпочтительной является форма женского рода: <i>заусениц</i> — <i>заусеница</i> , <i>мангуст</i> — <i>мангуста</i> ,

Окончание табл. 1

Определение рода	Комментарий	Примеры
		<p><i>манжет — манжета, банкнот — банкнота (равноправные).</i></p> <p>К мужскому роду относятся слова: <i>жираф (доп. жирафа), гольф, кед, ботинок, бот, ботфорт, сланец, мокасин, корректив, метастаз, рельс; шампунь, провансаль, тюль, аэрозоль, полироль.</i></p> <p>К женскому роду относятся слова: <i>бакенбарда, оладья, плацкарта, реприза, сандалия, тапка, туфля, кроссовка, бутса, бахила, босоножка, вьетнамка; прорубь, бандероль, ваниль, вуаль, мозоль, антресоль</i></p>

Т а б л и ц а 2 — Нормы употребления имен существительных. Категория падежа

Выбор вариантов окончаний	Комментарий	Примеры
<p>Выбор вариантов окончаний именительного падежа множественного числа существительных мужского рода</p>	<p>1. Только окончания -а (-я):</p> <p>а) односложные имена существительные;</p> <p>б) двусложные имена существительные, у которых в форме единственного числа именительного падежа ударение на первом слоге</p>	<p>а) <i>Бок — бока, лес — леса, глаз — глаза, дом — дома, век — века, шелк — шелка, корм — корма, борт — борта;</i></p> <p>б) <i>буфер — буфера, берег — берега, жемчуг — жемчуга, голос — голоса, купол — купола, вечер — вечера, город — города, катер — катера, округ — округа, череп — черепа</i></p>

Продолжение табл. 2

Выбор вариантов окончаний	Комментарий	Примеры
	2. Только окончания -ы (-и) :	<i>Выборы, договоры, выпуски, переговоры, торты, кремы, ректоры, слоги, лекторы, инженеры, месяцы</i>
	3. Формы могут указывать на смысловые различия	<i>Торжественные проводы в армию — оголённые провода, молочные зубы — зубья расчёски, сыны Отчизны — его сыновья</i>
Выбор вариантов окончаний родительного падежа множественного числа существительных мужского рода	<p>1. Нулевое окончание имеют существительные, которые являются:</p> <p>а) названиями некоторых единиц измерения;</p> <p>б) названиями национальностей;</p> <p>в) названиями парных предметов;</p> <p>г) существительные женского рода на -ня;</p> <p>д) отдельные слова</p>	<p>а) <i>сто ампер, аршин, бит, бон, ватт, карат, рентген;</i></p> <p>б) <i>много армян, башкир, румын, цыган, грузин, осетин, туркмен, молдаван;</i></p> <p>НО: <i>казахов, калмыков, киргизов, монголов, негров, таджиков, тунгусов, тюрков, узбеков, хорватов, чукчей, эскимосов, эфиопов, якутов;</i></p> <p>в) <i>несколько ботинок, бот, брюк, бутс, валенок, галош, кед, лат, манжет, мокасин, погон, сапог, чулок, шпор, шорт, эполет;</i> НО: <i>носков, гольфов, клипсов;</i></p> <p>г) <i>пустыня — пустынь, голубятня — голубятен, басня — басен, монахиня — монахинь, простыня — простынь, башня — башен;</i></p> <p>д) <i>барж, клавиш, кладбищ, координат, макарон, оладий, отметок, туфель;</i></p>

Окончание табл. 2

Выбор вариантов окончаний	Комментарий	Примеры
	<p>2. Окончания -ов / -ев имеют существительные, которые являются названиями:</p> <p>а) овощей и фруктов;</p> <p>б) военных профессий;</p> <p>в) некоторых отвлечённых понятий;</p> <p>г) названиями некоторых единиц измерения</p>	<p>а) килограмм ананасов, бананов, томатов, НО: яблок, груш;</p> <p>б) сапёров, рекрутов;</p> <p>в) комментариев, критериев, габаритов;</p> <p>г) граммов, килограммов, метров, гектаров</p>

При употреблении в речи имён числительных так же, как и при употреблении существительных, может возникнуть ряд трудностей. Рассмотрим наиболее типичные ошибки (табл. 3).

Т а б л и ц а 3 — Нормы употребления имён числительных

Грамматическая категория	Комментарий	Примеры
Количественные числительные	<p>1. В составных количественных именах числительных, обозначающих целые числа, при склонении изменяются все части. Распространённой ошибкой является постановка в косвенный падеж только последней части или последнего слова в сложном или составном количественном имени числительном</p>	<p><i>Три тысячи семьсот пятьдесят пяти вместо трёх тысячам семистам пятидесяти пяти</i></p>
	<p>2. Составные числительные, оканчивающиеся на <i>два, три, четыре</i>, не сочетаются с именами существительными, имеющими только формы множественного числа</p>	<p><i>Три пары ножниц, прошло два дня. Прошли двадцать вторые сутки / двадцать два дня.</i></p>

Продлжение табл. 3

Грамматическая категория	Комментарий	Примеры
	(ножницы, сутки и т. п.). В этом случае следует использовать синонимичные выражения	<p><i>Куплены ножницы в количестве тридцати трёх штук.</i></p> <p>Нельзя: <i>двадцать две сутки, тридцать три ножницы</i></p>
Дробные числительные	1. Имя числительное <i>полтора</i> имеет форму мужского, среднего и женского рода	<p><i>Полтора — полторы; полтора</i> (косвенные падежи), НО: <i>полтора суток</i> (им. и вин. падежи)</p>
	2. При произнесении смешанных имён числительных следует помнить, что в них управляет дробь: <i>пять и три пятых метра, восемь и одна десятая секунды</i>	<p><i>Пять</i> (им. и вин. падежи) <i>и три</i> (им. и вин. падежи) <i>пятых</i> (род. падеж) <i>метра</i> (род. падеж), <i>восемь и одна десятая</i> (им. и вин. падежи) <i>секунды</i> (род. падеж)</p>
Собирательные числительные	<p>1. Употребляются:</p> <p>а) с именами существительными, называющими лиц мужского пола, и именами существительными общего рода;</p> <p>б) с именами существительными <i>дети, ребята, люди, лица</i> (в значении «люди»);</p> <p>в) с именами существительными, имеющими только форму множественного числа;</p> <p>г) с личными местоимениями <i>мы, вы, они</i>;</p> <p>д) с существительными, обозначающими детёнышей животных</p>	<p>а) <i>Двое друзей, трое товарищей, трое сирот</i>;</p> <p>б) <i>двое ребят, трое детей, пятеро незнакомых лиц</i>;</p> <p>в) <i>двое саней, трое суток, четверо ножниц</i> (а дальше: <i>пять, шесть</i> и т. д.);</p> <p>г) <i>нас двое, вас трое</i>;</p> <p>д) <i>трое медвежат, двое зайчат, НО: три медведя, два зайца</i></p>

Окончание табл. 3

Грамматическая категория	Комментарий	Примеры
	2. Имя числительное <i>оба</i> употребляется в мужском, среднем и женском роде. Эти различия сохраняются и в косвенных падежах	<i>Оба студента, яблока, НО: обе девушки, обоих друзей, обоим юношам, НО: обеих сестер, обоим подругам</i>
Порядковые числительные	1. В составных порядковых числительных изменяется только последнее слово	<i>В две тысячи пятнадцатом году</i>
	2. При указании даты порядковое имя числительное склоняется, а название месяца ставится в родительный падеж и не изменяется	<i>К первому сентября, первым сентября, с Восьмым марта, о Восьмом марта</i>

Кратко обратимся к основным морфологическим нормам, регулирующим употребление глаголов:

1) стилистически различаются глагольные пары: *видеть* — *видать*, *слышать* — *слыхать*, *поднимать* — *подымать*, *лазить* — *лазять* и т. п. Первый вариант книжный, литературный, второй — разговорный;

2) глаголы с чередованием *о//а* в основе: *обусловливать* — *обуславливать*, *сосредоточивать* — *сосредотачивать* и т. п. также различаются как книжный (форма на *о*) и разговорный (форма на *а*);

3) у так называемых недостаточных глаголов (*победить*, *убедить*, *очутиться*, *дерзить*, *ощутить*) форма 1-го лица единственного числа будущего времени имеет составной характер (*смогу / сумею / должен победить*);

4) у так называемых избылиующих глаголов есть две формы настоящего времени со стилистическим или смысловым различием. Например: *машет* — *махаёт* (книжный и разговорный вариант), *двигает* (перемещает) — *движёт* (руководит, побуждает);

5) у глаголов в прошедшем времени основной выступает форма без суффикса *-ну-* (*мокнуть* — *мок*, *привыкнуть* — *привык*);

б) единство видо-временных форм глаголов — правило, согласно которому все глаголы в рамках одного предложения должны употребляться в одной и той же грамматической форме.

Нельзя: *В отпуске он отдохнул и снова занимался любимым делом.*

Только: *заялся;*

7) в особой форме глагола — деепричастии — суффикс **-в** нормативный, суффикс **-вши** — просторечный. **Нельзя:** *Прочитавши книгу.* **Только:** *Прочитав книгу.*

Помните!

1. Для глагола *ехать* повелительная форма — *поезжай (-те)*, а также *съезди (-те)*, образованная от глагола *ездить*. Формы *едь, ехай, езжай* являются недопустимыми.

2. От глаголов *есть, лечь* формы повелительного наклонения — *ешь, ешь (-те), ляг, ляг (-те)*.

3. Нельзя образовать формы повелительного наклонения от некоторых глаголов со значением состояния (*хотеть, гнить, видеть, мочь, слышать*).

4. При необходимости образовать формы повелительного наклонения от глаголов *видеть, слышать* используют близкие по значению глаголы *смотреть (смотри (-те)), слушать (слушай (-те))* [51].

Морфологические нормы — это нормы, отличающиеся большей устойчивостью, однако и они с развитием грамматической системы языка способны изменяться. Знание морфологических форм разных частей речи помогает избежать грамматических ошибок в устной и письменной речи.



Проверьте себя!

Задание 1. Употребите данные ниже существительные в форме единственного числа.

Абрикосы, ботинки, валенки, вольеры, георгины, жирафы, идиомы, катаракты, кеды, клавиши, клипсы, коленки, комментарии, конопли, коррективы, манжеты (рубашки), метаморфозы, пе-

рифразы, пимы, плацкарты, погоны, рельсы, сандалии, скирды, ставни, туфли, эполеты.

Задание 2. Составьте словосочетания, содержащие определения, согласуемые с приведёнными существительными в роде. Полученные словосочетания переведите на белорусский язык. Укажите причины нарушения литературных норм в употреблении данных существительных в современной русской речи.

Образец выполнения задания: широкая степь — шырокі стэп, моя мозоль — мой мазоль.

Бандероль, боль, вуаль, дробь, летопись, медаль, насыпь, полынь, пыль, рояль, сажень, табель, толь, тюль, хмель, шампунь, шинель.

Задание 3. Определите род данных аббревиатур. Объясните, как это делается.

БРИЗ, ЗАГС, вуз, ООН, ЭВМ, ГЭК, ТЭЦ, СНО, НАТО, ВАЗ, ТЮЗ, МХАТ, БГУ, «ЛГ», ЖЭС, ЖРЭУ.

Задание 4. Вставьте вместо точек пропущенные буквы. Приведите встречающиеся в речи вариантыные формы, дайте их нормативно-стилистическую оценку.

1. Сегодня РИА передал.. новое важное сообщение.
2. ЮНЕСКО прислал.. своего представителя на конференцию.
3. Как только это предложение поступило в заводск.. БРИЗ, на участке немедленно стали готовиться к пробе.
4. Английск.. МИД направил.. телеграмму министру иностранных дел Македонии.
5. ДЮСШ помог.. многим детям укрепить свое здоровье.
6. В нашем микрорайоне построен.. нов.. АТС.
7. У детей, имеющих ускорен.. РОЭ, он.. стал.. нормальн.. .
8. ООН создан.. в 1945 году на основе добровольного соглашения суверенных государств.
9. НАТО в принципе готов.. к расширению сотрудничества с восточно-европейскими странами.

Задание 5. Вместо точек вставьте пропущенные буквы. Укажите возможные варианты. Назовите группы слов, у которых в именительном падеже множественного числа окончание *-а (-я)* не может быть признано нормативным.

1. Инженер.. не прошли и километра, как разразился неистовый снежный буран (*В. Аждаев*). 2. Лязгнули буфер.., на миг все стихло, и вагоны медленно поплыли мимо (*В. Попов*). 3. Победоносцев решил вернуться в Москву и начать там хлопоты по устройству на работу в аэроклубе, где требовались инструктор.. для обучения новичков полетам (*В. Саянов*). 4. Французский флот весь взорвался: линкор.., лёгкие и тяжёлые крейсер.., эсминц.. (*В. Инбер*). 5. Чайник из настоящего японского фарфора считался драгоценностью, мне вспоминали его многие год.. (*Д. Гранин*).

Задание 6. Образуйте от существительных группы I форму именительного падежа множественного числа, группы II — форму родительного падежа множественного числа.

I. Автор, доктор, погреб, лекарь, редактор, бухгалтер, лектор, сторож, выбор, оратор, трактор, выговор, отпуск, директор, офицер, шофёр, инженер, порт, профессор, инспектор, инструктор.

II. Яблоки, очки, полено, валенки, погоны, чулки, носки, грамм, гектар, баклажан, помидор, грузины, консервы, именины, макароны, абрикосы, простыни, ботинки, сумерки, будни, блюда, басни, румыны.

Задание 7. Поставьте слова из скобок в нужной форме; цифры напишите прописью.

6,5 (литр), 22,4 (тонна), $4 \frac{1}{2}$ (метр), $2 \frac{1}{2}$ (грамм), 1,01 (часть), $21 \frac{3}{5}$ (процент), $4 \frac{8}{9}$ (тонна), 2 и более (трудный вопрос), 3 и менее (рационализаторское предложение), 4 и более (интересная книга), масса равна (полторы тысячи килограммов), объёмом (тысяча литров); открыли 22 (детские сады), отремонтировали 23 (сани), купили 24 (ножницы), прошло 32 (сутки).

Задание 8. Объясните употребление собирательных числительных в данных ниже предложениях. Замените, где возможно, собирательные числительные количественными. Укажите причины невозможности такой замены.

1. Трое друзей стояли в кузове и смотрели, смотрели на всё, что было знакомо с детства (*В. Кетлинская*).
2. Скоро комната наполнилась детьми, прелестными девочками и мальчиками. Их было пятеро (*Н. Гоголь*).
3. В толпе заключённых небольшой группкой стояли мужчины. Четверо из них вышли вперёд (*В. Собко*).
4. Дома у него четверо детей, а крику никогда не слышно (*В. Семин*).
5. Самолет за один рейс может взять только шестерых. Раненых же было семеро (*Б. Полевой*).
6. Семеро одного не ждут (поговорка).
7. От коменданта прислали двое розвальней (*Д. Фурманов*).
8. С пролётки не спеша сошли двое седоков (*К. Федин*).

Задание 9. Укажите среди данных глаголов те, которые не употребляются в форме 1-го лица единственного числа. Составьте с ними предложения.

Вечереть, грести, лечь, победить, приходиться, расти, смеркаться, трясти, убедить, целовать.

Задание 10. Исправьте ошибки в образовании форм глаголов в предложениях учащихся.

1. Отец каждый день ездит в город на работу.
2. Я много тренировался, думаю, что побегу в соревнованиях.
3. Серёжа хочет помочь нам в решении задачи повышенной сложности.
4. Кругом — никакого движения, только старая мельница махает своими крыльями.
5. Ребята косили траву, а потом выносили её на поле и ложили пучками.
6. Петька то опускал, то опять притянет к себе.
7. Птенцы пищали, хотели есть.
8. Я не могу опомниться, как влетаю в воду.
9. А когда белоснежные птицы распустят хвосты, моему восхищению нет предела.
10. Снявши с себя портфели, они остановились и затеяли играть в футбол.



«ТАЙНЫ СЛОВА», или Лексические нормы

Лексические нормы — это правила употребления слов в речи, связанные со знанием их значений [52, с. 130]. Несоблюдение лексических норм способствует появлению речевых ошибок, что приводит к искажению смысла высказывания, а следовательно, к полному непониманию говорящего (табл. 4).

Т а б л и ц а 4 — Речевые ошибки

Типичные речевые ошибки	Примеры
Употребление слова в несвойственном ему значении	<i>Это очередной дебютный альбом моей любимой группы (дебют — первое выступление). Это произошло где-то в 70-х годах XX века (где-то — в каком-то месте)</i>
Нарушение лексической сочетаемости	<i>Поднять тост за здоровье юбиляра (произнести тост за здоровье, поднять бокал за здоровье); рассказать о вопиющих достижениях наших спортсменов (о величайших достижениях, о вопиющих недостатках)</i>
Тавтология (употребление рядом или близко однокоренных слов)	<i>Вообразить образ (представить образ), направиться в направлении города (направиться к городу); прыгнуть прыжок (выполнить прыжок)</i>
Плеоназм (употребление лишнего слова)	<i>Первая премьера (преьера — первое представление спектакля, программы); совместное сотрудничество (сотрудничать — работать вместе, принимать участие в общем деле); свободная вакансия (вакансия — свободное место); полное фиаско (фиаско — неуспех, полная неудача)</i>
Смешение паронимов (слов, различных по значению, но близких по звучанию)	<i>Получить всеобщую признательность (вместо признание; ср.: выразить признательность за поддержку); представить слово депутату (вместо предоставить; ср.: представить отчёт о командировке, представить к ордену); одеть пальто (вместо надеть; ср. одеть ребёнка)</i>

Окончание табл. 4

Типичные речевые ошибки	Примеры
Употребление штампов (выражений с потускневшим лексическим значением и стёртой экспрессивностью) и канцеляризмов (выражений, употребляемых в текстах официально-делового стиля)	<i>С огромным энтузиазмом, целиком и полностью, мороз крепчал, налаживать работу, остановлюсь на успеваемости, оказать всемерную поддержку, неуклонный рост, поднять на должную высоту, заострить вопрос</i>
Употребление слов-паразитов, слов-сорняков	<i>Гуляю типа в парке. Вот. Солнце, понимаешь, светит. Вообще-то хорошая погода. Вот. Оно, конечно, и понятно</i>
Употребление слов разной стилевой окраски	<i>Сейчас я узнал конфиденциально, что у нас назначена экстренная ревизия всех сумм. Меня поразило как громом</i>



Проверьте себя!

Задание 1. Найдите речевые ошибки. С помощью толкового словаря установите причину и характер возникшего нарушения (непонимание лексического значения слова, смешение паронимов, неточное восприятие лексического значения слова, нарушение лексической сочетаемости и т. д.). Исправленные предложения запишите.

1. Вратарь надет в футбольную форму.
2. На трибунах был аншлаг.
3. Благодаря ошибкам, допущенным при составлении программы, результат оказался отрицательным.
4. Ей где-то двенадцать лет.
5. Вот какую куклу сделал деревянный мастер.
6. У Кати были и плохие черты характера, которые придавали ей смущенный вид.
7. Смысл этого стихотворения находится очень глубоко.
8. Стихотворение Марины Цветаевой относится к лирическому жанру.

Задание 2. Оцените уместность использования выделенных слов. Установите причины речевых ошибок.

1. В последнее время в средствах массовой информации **выпячивается** вопрос о проведении референдума. 2. Я бы хотела **дать** вам **информацию** о том, какие передачи составят наш телевизионный день завтра. 3. Награду она получила за большой вклад **в области** милосердия. 4. С помощью **вышеуказанных** средств создаётся любовный эпизод. 5. **В данном** лирическом произведении поэт говорит об **очаровывающей** красоте ночи. 6. Лермонтов критиковал **застойные явления** своего времени. 7. Гуляя по городу, мы **наткнулись** на очень красивое здание — художественный музей.

Задание 3. Найдите ошибки, связанные с избыточностью речи. Исправленные предложения запишите.

1. На дорогу ушло полчаса времени. 2. Мы говорили о перспективах на будущее. 3. Ученик решил пару задач и решил, что хватит. 4. Главный лейтмотив произведения. 5. Гостю вручили цветы и памятные сувениры. 6. Крупные промышленные гиганты прекратили свою работу. 7. Вечером мы вернулись веселые и радостные. 8. Выбор наблюдения над языковым выражением образа автора помогает определить своеобразие структуры образа. 9. Потом мы играли в игрушки. 10. Мы зримо видим вот это авторское описание при помощи номинативных предложений.

Задание 4. Укажите нарушения чистоты речи. Определите основные причины возникновения ошибок. Исправленные предложения запишите.

1. Лука врёт, чтобы облегчить безрадостную жизнь обитателей ночлежки. 2. Уж больно много желающих оказалось в последнее время покататься задаремно. 3. Собака побежал дальше в лес. 4. Дорожники намерены уложить второй пласт асфальта, чтобы завершить работу по обновлению артерии жизни, которая связывает две деревни. 5. Овощная фабрика призвана круглый год обес-

печивать потребности населения города и района в витаминной продукции. б. Сельсовет проявил заботу о состарелых.

Задание 5. В следующих предложениях отметьте случаи неполноты высказывания. Исправьте все ошибки.

1. Шкатулка проиграла все песни, но шкатулка играла долго: то она останавливалась, то опять. 2. Преобладание существительных в тексте свидетельствует о номинативной функции, они более способствуют ритму и строю стиха. 3. Слова Ахматовой, выстроенные в краткие, но полные, ясные по своему составу обретают конкретность. 4. Все эти понятия и вопросы меня интересовали до поступления в этот вуз и в данный момент. 5. На все эти вопросы я думаю получить в процессе познания самой науки правоведения.



ПОВТОРЯЕМ ПРАВИЛЬНОЕ НАПИСАНИЕ СОБСТВЕННЫХ ИМЁН В ДЕЛОВЫХ ДОКУМЕНТАХ

Особенности склонения фамилий

Опыт работы показывает, что законы склонения фамилий действительно неизвестны большому числу носителей языка, хотя они приводятся во многих справочных пособиях по русскому языку, в том числе широкодоступных. Практические исследования, собственный опыт позволяют сделать вывод: среди носителей языка распространено немало заблуждений относительно правил склонения фамилий. Вот главные из них: решающим фактором является языковое происхождение фамилии («не склоняются фамилии грузинские, армянские, польские и т. д.»); во всех случаях склонение фамилии зависит от пола носителя; фамилии, совпадающие с нарицательными существительными (*Гроза, Жук, Палка*), не склоняются. Немалое число носителей языка убеждены,

что правил склонения фамилий так много, что запомнить их не представляется возможным.

Чтобы показать, что все эти представления не соответствуют действительности, приведём основные правила склонения фамилий. Данная инструкция поможет быстро найти ответ на вопрос «Склоняется ли фамилия?».

1. Склонение фамилий, оканчивающихся на **-ов (-ев), -ин (-ын), -ский (-цкий)**, т. е. так называемых стандартных фамилий, не вызывает трудностей у носителей языка. Нужно только помнить два важных правила:

- а) заимствованные фамилии на **-ов, -ин**, которые принадлежат иностранцам, в форме творительного падежа имеют окончание **-ом** (как существительные второго школьного склонения, например, *стол, столом*): *теория предложена Дарвином, фильм снят Чаплином, книга написана Кронином*. (Интересно, что также склоняется псевдоним *Грин*, принадлежащий русскому писателю: *книга написана Грином*.) Омонимичные русские фамилии имеют окончание **-ым** в форме *Чаплиным* (от диалектного слова чапля «цапля»), *с Крониным* (от крона);
- б) женские фамилии на **-ина** типа *Смородина, Жемчужина* склоняются двояко, в зависимости от склонения мужской фамилии (*Ирины Жемчужины и Ирины Жемчужиной, Зои Смородины и Зои Смородиной*). Если мужская фамилия *Жемчужин*, то правильно: *приезд Ирины Жемчужиной*. Если же мужская фамилия *Жемчужина*, то правильно: *приезд Ирины Жемчужины* (фамилия склоняется как нарицательное существительное *жемчужина*).

2. Обратим внимание на так называемые нестандартные фамилии. Первое, что нужно помнить: вопреки распространённому заблуждению, пол носителя фамилии далеко не всегда влияет на склоняемость/несклоняемость. Ещё реже на это влияет происхождение фамилии. В первую очередь имеет значение, на какой звук оканчивается фамилия — согласный или гласный.

3. Опишем несколько групп несклоняемых фамилий. В современном русском литературном языке не склоняются русские фамилии, оканчивающиеся на **-ых, -их** (типа *Черных, Долгих*), а также все фамилии, оканчивающиеся на гласные **е, и, о, у, ы, э, ю**. Например:

тетради Ирины Черных, Лидии Мейе, Романа Грымау; диплом выдан Виктору Долгих, Андрею Гретри, Николаю Штаненко, Майе Ли; встреча с Николаем Кручёных и Александром Минадзе.

4. Если фамилия оканчивается **на согласный** (кроме фамилий на **-ых, -их**, о которых говорилось выше), то здесь — и только здесь! — имеет значение пол носителя фамилии. Все мужские фамилии, оканчивающиеся на согласный, склоняются — это закон русской грамматики. Все женские фамилии, оканчивающиеся на согласный, не склоняются. При этом происхождение фамилии не имеет значения. Склоняются мужские фамилии, совпадающие с нарицательными существительными.

Например: *тетрадь Михаила Бока, дипломы выданы Александру Кругу и Константину Королю, встреча с Игорем Шипелевичем, в гостях у Андрея Мартынюка, работа Исаака Акоюна; тетрадь Анны Бок, дипломы выданы Наталье Круг и Лидии Король, встреча с Юлией Шипелевич, в гостях у Екатерины Мартынюк, работа Марины Акоюн.*

Примечание. Мужские фамилии восточнославянского происхождения, имеющие беглую гласную при склонении, могут склоняться двояким образом — с потерей и без потери гласного: *Михаила Заяца и Михаила Зайца, с Александром Журавелем и Александром Журавлём, Игорю Грицевцу и Игорю Грицевцу.* В ряде источников предпочтительным признаётся склонение без выпадения гласного (т. е. *Заяца, Журавелем, Грицевцу*), так как фамилии выполняют в том числе юридическую функцию. Но окончательный выбор — за носителем фамилии. При этом важно придерживаться выбранного типа склонения во всех документах.

Отдельно необходимо сказать о фамилиях, оканчивающихся **на согласный й**. Если ему предшествует гласный и (реже — о), фамилия может склоняться двояко. Такие фамилии, как *Топчий, Побожий, Бокий, Рудой*, можно воспринять как имеющие окончания **-ий, -ой** и склонять как прилагательные (*Топчего, Топчему*, в женском роде *Топчая, Топчей*), а можно — как имеющие нулевое окончание со склонением по образцу существительных (*Топчия, Топчию*, в женском роде неизменяемая форма *Топчий*). Если согласному й на конце фамилии предшествует любой другой гласный, фамилия подчиняется общим правилам (*Игорю Шахраю, Николаю Аджубею, но Инне Шахрай, Александре Аджубей*).

5. Если фамилия оканчивается на **-я**, которой предшествует другой гласный (*Шенгеляя, Ломая, Рея, Берия, Данелия*), она

склоняется. Например: *тетрадь Инны Шенгелай, диплом выдан Николаю Ломае, встреча с Анной Реей; преступления Лаврентия Берии, встреча с Георгием Данелией.*

6. Если фамилия оканчивается на **-а**, которому предшествует другой гласный (*Галуа, Моруа, Делакруа, Моравиа, Эриа, Эредиа, Гулиа*), она не склоняется. Например: *тетрадь Николая Галуа, диплом выдан Ирине Эриа, встреча с Игорем Гулиа.*

7. Фамилии, оканчивающиеся на **-а, -я**, которым предшествует согласный. Здесь (и только здесь!) имеет значение происхождение фамилии и место ударения в ней. При этом нужно запомнить всего два исключения: а) не склоняются французские фамилии: *книги Александра Дюма, Эмиля Золя и Анны Гавальда, афоризмы Жака Деррида, голы Диарра и Дрогба*; б) преимущественно не склоняются финские фамилии, оканчивающиеся на **-а** неударное: *встреча с Мауно Пеккала* (хотя в ряде источников рекомендуется склонять и их).

Все остальные фамилии (славянские, восточные и другие, оканчивающиеся на ударную и безударную **-а, -я**) склоняются: *лекция Елены Кара-Мурзы, песни Булата Окуджавы, роли Игоря Квашы, фильмы Акиры Куросавы.*

Частые отступления от правила (несклоняемость русских мужских фамилий, оканчивающихся на согласный звук) наблюдаются в тех случаях, когда фамилия созвучна с названием животного или предмета неодушевлённого (*Гусь, Ремень*), во избежание непривычных или курьёзных сочетаний, например: *«У господина Гуся», «гражданину Ремню»*. Нередко в подобных случаях, особенно в официально-деловой речи, сохраняют фамилию в начальной форме (*тренироваться у Станислава Жук*) или вносят изменения в данный тип склонения, сохраняя в формах косвенных падежей беглый гласный звук (*высоко оценить мужество Константина Кобеца*) [54].

Вот, собственно, и все главные правила; как видим, их не так уж много. Теперь мы можем опровергнуть перечисленные выше заблуждения, связанные со склонением фамилий. Итак, вопреки расхожему мнению: а) не существует правила «не склоняются все армянские, грузинские, польские и т. д. фамилии» — склонение фамилий подчиняется законам грамматики языка, и, если конечный элемент фамилии поддается русскому словоизменению, она

склоняется; б) правило «мужские фамилии склоняются, женские нет» относится не ко всем фамилиям, а только к тем, которые оканчиваются на согласный; в) совпадение фамилии по форме с нарицательными существительными не является препятствием для их склонения [55].

Важно помнить: фамилия — это слово и, как и все слова, оно должно подчиняться грамматическим законам языка. В этом смысле нет разницы между предложениями «Аттестат выдан Голод Ивану» (вместо правильного Голоду Ивану) и «Жители деревни страдали от голод» (вместо страдали от голода), в обоих предложениях — грамматическая ошибка.

Следовать правилам склонения фамилий важно ещё и потому, что отказ от изменения по падежам склоняемой фамилии может привести к недоразумениям и казусам, дезориентировать адресата речи. Соблюдать правила склонения фамилий нужно по той же причине, по которой необходимо соблюдать правила правописания.

Особенности склонения русских личных имён

В русском языке склоняются все личные имена, русские и нерусские, если их окончания могут изменяться в соответствии с правилами русского словоизменения. Нижеследующие правила имеют целью урегулировать русскую практику склонения русских личных имён.

1. Мужские имена, оканчивающиеся на любой согласный (твёрдый или мягкий) и на *-й*, склоняются так же, как обычные существительные мужского рода: *Иван — Ивана — Ивану, Андрей — Андрея — Андрею*. При склонении ударение сохраняется на том же гласном, что и в именительном падеже. Исключения составляют русские имена *Пётр* и *Лев*, в которых ударение переходит на окончания косвенных падежей: *Петра — Петру — Петром* и т. д. В имени *Лев*, кроме того, при склонении выпадает гласный *-е-*: *Льва — Льву — Львом* и т. д.

2. Мужские и женские имена, оканчивающиеся на *-а*, склоняются, как и любые существительные с таким же окончанием: *Никита — Никиты — Никите, Гаврила — Гаврилы — Гавриле, Вера — Веры — Вере, Анна — Анны — Анне*.

3. Мужские и женские имена, оканчивающиеся на **-я, -ья, -ия, -ея**, независимо от языка, из которого они происходят, склоняются как существительные с соответствующими окончаниями: *Мария — Марии — Марию, Дарья — Дарьи — Дарью, Пелагея — Пелагеи — Пелагею, Илья — Ильи — Илью*. Имена, оканчивающиеся на **-ия**, имеют в родительном, дательном и предложном падежах окончание **-ии**; имена, оканчивающиеся на **-ья**, имеют в родительном падеже окончание **-ьи**, а в дательном и предложном **-ье**.

4. Русские женские имена, оканчивающиеся на мягкий согласный, склоняются, как существительные женского рода типа *дочь, тень*: *Любовь — Любви — Любовью* (в отличие от склонения нарицательного существительного *любовь — любви*, в имени собственном **-о-** не выпадает), *Нинель — Нинели — Нинелью* [56].

Культура речи не только является признаком высокой культуры человека, но и обусловлена последней, поэтому нужно постоянно заниматься самообразованием, работать со справочной литературой, с различными лингвистическими словарями, читать художественную литературу.

Всегда следует помнить о том, что слово — это не просто знак коммуникативной системы, а духовное богатство народа, которое нужно не только бережно хранить в языке, но и развивать, и расширять.



Проверьте себя!

Задание 1. Приведенные ниже существительные поставьте в дательном и предложном падежах единственного числа.

Мария, Марья, София, Софья, Виталий, Алексей, Розалия, Дарья, Таисия, Клавдия, Евгения, Агния, Юлия, Аксинья, Лидия.

Задание 2. Поставьте в нужной форме слова, заключённые в скобках.

1. Степан Михайлович составил в своем уме весьма благоприятное мнение о (Софья Николаевна) (*А. Аксаков*). 2. Передать при-

вет от (Илья Кузьмич). 3. Письмо было адресовано (Мария Алексеевна) и (Дарья Лукинична). 4. Музыка, написанная композитором (Бородин), всегда будет волновать русского человека. 5. Мы были в гостях у (Анастасия Кузьминична).

Задание 3. Просклоняйте следующие мужские и женские фамилии.

Юдаев, Юдаева; Подольский, Подольская; Кунцевич (Олег), Кунцевич (Ольга); Мороз (Игорь), Мороз (Ирина); Брунько (Иван), Брунько (Елена); Рыжих (Павел), Рыжих (Полина); Нога (Фёдор), Нога (Людмила); Журавель (Василий), Журавель (Тамара).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Риторика и культура речи. Ростов н/Д : Феникс, 2004. 544 с.
2. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство. М. : Знамя, 1980. 159 с.
3. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Риторика и культура речи. 544 с.
4. Львов М. Р. Риторика : учеб пособие для учащихся ст. кл. сред. учеб. заведений. М. : Academia, 1996. 256 с. ; Школьная риторика : 7 кл. : учеб. пособие для общеобразоват. шк. : в 2 ч. / под ред. Т. А. Ладыженской. М. : С-инфо : Баллас ЛТД, 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. : учеб. пособие для общеобразоват. шк. : в 2 ч. / под ред. Т. А. Ладыженской. М. : С-инфо : Баллас ЛТД, 1998. Ч. 1. 193 с. ; Ч. 2. 193 с.
5. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Риторика и культура речи. 544 с.
6. Там же.
7. Браин И. Н. Этика делового общения : учеб. пособие. Минск : Экоперспектива, 1996. 208 с. ; Школьная риторика : 7 класс. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с.
8. Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуйте». М. : Знание, 1989. 160 с.
9. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение : учеб. пособие. 5-е изд., стер. М. : Новое знание, 2005. 368 с. ; Браин И. Н. Этика делового общения. 208 с. ; Львов М. Р. Риторика. 256 с. ; Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с.
10. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. 368 с.
11. Там же ; Львов М. Р. Риторика. 256 с.
12. Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуйте». 160 с. ; Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с. ; Ч. 2. 193 с.
13. Львов М. Р. Риторика. 256 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с. ; Ч. 2. 193 с.
14. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство. 159 с. ; Львов М. Р. Риторика. 256 с. ; Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуйте». 160 с.
15. Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с. ; Ч. 2. 193 с.
16. Львов М. Р. Риторика. 256 с. ; Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуйте». 160 с. ; Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с. ; Ч. 2. 193 с.
17. Львов М. Р. Риторика. 256 с. ; Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуйте». 160 с.

18. Львов М. Р. Риторика. 256 с. ; Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуйте». 160 с. ; Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с.; Ч. 2. 193 с.

19. Фомин А. В. Лекарство от греха. Притчи. М. : Новая мысль, 2011. 228 с.

20. Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с. ; Ч. 2. 193 с.

21. Добрович А. Б. Общение: наука и искусство. 159 с.

22. Формановская Н. И. Вы сказали: «Здравствуйте». 160 с. ; Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с.; Ч. 2. 193 с.

23. Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с.; Ч. 2. 193 с.

24. Львов М. Р. Риторика. 256 с. ; Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с.; Ч. 2. 193 с.

25. Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с.; Ч. 2. 193 с.

26. Михальская А. К. Основы риторики : Мысль и слово : учеб. пособие. М. : Просвещение, 1996. 416 с. ; Школьная риторика : 7 кл. 1998. Ч. 1. 209 с. ; Ч. 2. 207 с. ; Школьная риторика : 8 кл. Ч. 1. 193 с. ; Ч. 2. 193 с.

27. Безруких М. М. Я и другие я, или Правила поведения для всех. М. : Политиздат, 1991. 317 с. ; Браин И. Н. Этика делового общения. 208 с. ; Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Риторика и культура речи. 544 с. ; Михальская А. К. Основы риторики : Мысль и слово. 416 с.

28. Фомин А. В. Лекарство от греха. Притчи. 228 с.

29. Цит. по: Шейнов В. П. Риторика. Минск : Амалфея, 2000. 592 с.

30. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. 368 с. ; Браин И. Н. Этика делового общения. 208 с.

31. Шилова К. А. Телефонные разговоры делового человека. М., 1993. 71 с. ; Ллойд К. Ф. Телефонный разговор с клиентами : Как добиться успеха. М., 1994. 245 с.

32. Скаженик Е.Н. Практикум по деловому общению [Электронный ресурс] : учеб. пособие. Таганрог : Изд-во ТРТУ, 2005. URL: <http://www.aup.ru/books/m96/> (дата обращения: 01.07.2015).

33. Там же.

34. Там же.

35. Там же.

36. Там же.

37. Там же.

38. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. 368 с.

39. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Риторика и культура речи. 544 с.

40. Михальская А. К. Основы риторики: Мысль и слово. 416 с.

41. Браин И. Н. Этика делового общения. 208 с.
42. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. 368 с. ; Загашев И. Как решить любую проблему. СПб : ЕВРОЗНАК, 2002. ; Михальская А. К. Основы риторики : Мысль и слово. 416 с. ; Шейнов В. П. Риторика. 592 с.
43. Шейнов В. П. Риторика. 592 с.
44. Баева О. А. Ораторское искусство и деловое общение. 368 с. ; Шейнов В. П. Риторика. 592 с.
45. Введенская Л. А. Павлова Л. Г. Риторика и культура речи. С. 103.
46. Рудь Л. Г., Кудреватых И. П., Стариченок В. Д. Культура речи / под общ. ред. В. Д. Стариченка. Минск : Выш. шк, 2005. 271 с.
47. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Риторика и культура речи. С. 115.
48. Иванова Т. Ф. Новый орфоэпический словарь русского языка. Произношение. Ударение. Грамматические формы. 2-е изд. М. : Рус. яз. : Медиа, 2005. 893 с.
49. Там же.
50. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Риторика и культура речи. 544 с. ; Плещенко Т. П., Федотова Н. В., Чечет Р. Г. Основы стилистики и культуры речи. Минск : ТетраСистемс, 1999. 240 с. ; Рудь Л. Г., Кудреватых И. П., Стариченок В. Д. Культура речи / под общ. ред. В. Д. Стариченка. Минск : Выш. шк, 2005. 271 с.
51. Рудь Л. Г., Кудреватых И. П., Стариченок В. Д. Культура речи 271 с.
52. Плещенко Т. П., Федотова Н. В., Чечет Р. Г. Основы стилистики и культуры речи. Минск : ТетраСистемс, 1999. С. 130.
53. Розенталь Д. Э. Справочник по правописанию и литературной правке. 16-е изд., испр. и доп. М. : Книга, 2012. 368 с.
54. Агеенко Ф. Л. Словарь собственных имен русского языка. М. : Мир и образование, 2010. 580 с. ; Граудина Л. К., Ицкович В. А., Катлинская Л. П. Словарь грамматических вариантов русского языка. 3-е изд., стер. М. : АСТ, 2008. 560 с. ; Розенталь Д. Э. Справочник по правописанию и литературной правке. 368 с.
55. Агеенко Ф. Л. Словарь собственных имён русского языка. 580 с.

КЛЮЧИ К ЗАДАНИЯМ

Раздел 2 Правильно ли мы говорим? Нормативный аспект культуры речи

«Тайны произношения», или Орфоэпические и акцентологические нормы

Задание 1. Аль[тэ]рнатива, [Рэ]рих, па[к']ет, а[тэ]изм, ин[тэ]рвенция, [д']еканат, *доп.* [дэ]канат, [тэ]мп, диспан[сэ]р, [т']ермин, с[тэ]нд, ши[н']ель, эс[тэ]тика, [С']ена, [д']екларация, аг[р']ессор, мо[дэ]ль, поэ[тэ]сса, [д']епо и [дэ]по мо[л']екула, [р']ектор, тур[нэ], п[р']есса, к[рэ]до, шос[сэ], пар[тэ]р, ко[дэ]кс, э[нэ]ргия, [д']емократия, с[х']ема, гро[тэ]ск, ин[тэ]рвидение, по[тэ]нциальный, [с']ен[тэ]нция, *доп.* [сэ]н[тэ]нция, о[тэ]ль, ан[тэ]нна, [д']екада, *доп.* [дэ]када, ака[д']емия, [тэ]н[дэ]нция, эксп[р']есс, му[з']ей, [тэ]мбр, [д']еспот, анти[тэ]за, О[д']есса, [д']евиз, [Р']емарк, тун[нэ]ль, Маг[дэ]бург, фа[н']ера, [Рэ]мбрандт, апар[тэ]ид, ин[тэ]рнационал, пре[т']ензия, *доп.* пре[тэ]нзия, ше[дэ]вр, [тэ]зис, миллио[н']ер, ин[тэ]рпретация, ст[рэ]сс, Б[рэ]хт, ин[тэ]рвью[эр], про[тэ]кция.

Задание 3. 1) хлеборо[п], спосо[п], замза[ф], дифирам[б], ширпотре[п], посе[ф], рециди[ф], комди[ф], нормати[ф], акти[ф], коллекти[ф], созы[ф], подви[к], митин[г], демаго[к], докла[т], обществе[т], ретрогра[т], агитпое[ст], индиви[т], культпохо[т], мира[ш], хронометра[ш], арбитра[ш], монта[ш], ажиота[ш], инструкта[ш], репорта[ш], деви[с], самоанали[с], колхо[с], сою[с], синте[с].

2) Тру[п]ка, голу[п]ка, ро[п]кий, ло[ф]кий, зу[п]чатый, о[п]судить, ре[т]кий, по[т]писать, по[т]шить, на[т]пись, кни[ш]ка, бума[ш]ка, ни[с]кий, погру[с]ка, у[с]кий, сколь[с]кий, [ф]писать, [ф]чера, [ф]торой, фу[д]бол, о[д]бежать, [з]горел, про[з']ба, моло[д']ба, о[д]гадать, о[т]резать, взробр[т], [ф]полглаза.

Задание 4. Уга[ш]ий, замёр[ш]ий, ра[ш]итый, произнё[ш]ий, прои[ш]едший, ра[ш]ирять, во[ш]ествие, бе[ж]алостный, [ж]агый, бе[ж]изненный, [ж]адностью, [ш]умом, ра[ж]ать, нае[ж']ать, *доп.* нае[ж]ать, бры[ж']ет, *доп.* бры[ж]ет, про[ж']ённый, *доп.* про[ж]ённый, дребе[ж']ать, *доп.* дребе[ж]ать, уе[ж']ать, *доп.* уе[ж]ать, про[ш']итаться, подпи[ш']ик, расска[ш']ик, ре[ш']ик, перебе[ш']ик, [ш']ёт, о[ч']асти, о[ч']аянный, по[ч']еркнул, по[ч']истить, о[ч']уждение, о[ч']игать, три[п]ать, о[п]а, моло[п]а, стра[сн]ый, коры[сн]ый,

уча[сл'ивый], уча[сн'ик], изве[сн'як], безуча[сн]ый, гру[сн]ый, пра[з'н]ик, изве[сн]ый, зави[сл'ивый].

Задание 5. 1) сове[ц]кий, бра[ц]кий, де[ц]кий, солда[ц]кий, фло[ц]кий, заво[ц]кой, слобо[ц]кой, лю[ц]кой, госпо[ц]кий;

2) бра[ць], собира[ць], боро[ць], виде[ць], би[ць], бон[ць], вери[ць], мечта[ць], несё[ць], прося[ць], уча[ць], решаю[ць], смею[ць], смотри[ць], держи[ць], говори[ць], стороны[ць], добивает[ць].

Задание 6. 1) коне[шн]о, ску[шн]о, яи[шн']ица, пуся[шн]ый, скворе[шн']ик, праче[шн]ая, горчи[шн]ый, подспе[ч'н']ик и подспе[шн']ик, наро[шн]о, Ильини[шн]а, Савви[шн]а, було[ч'н]ая и було[шн]ая, моло[ч'н]ый, копее[ч'н]ый, порядо[ч'н]ый и порядо[шн]ый, двое[шн']ик, сливо[ч'н]ый, подсолне[ч'н]ый, коне[ч'н]ый, маскирово[ч'н]ый;

2) по[ч'т]а, ме[ч'т]а, про[ч'т]у, уни[ч'т]ожить, ни за [шт]о, [шт]обы, ни[шт]о, не[ч'т]о.

Открываем несколько секретов правильной речи, или Морфологические нормы

Задание 1. Абрикос, ботинок, валенок, вольер (вольера), георгин (георгина), жираф (жирафа), идиома, катаракта, кеда (кед), клавиша (клавиш), клипса (клипс), коленки (коленка), комментарии (комментарий), конопля, корректив, манжета (рубашки), метаморфоза (метаморфоз), перифраза (перифраз), пимы (пим), плацкарта, погон, рельс, сандалия, кирда, ставень (ставня), туфля, эполет.

Задание 6. I. Авторы, доктора, погреба, лекари, редакторы, бухгалтеры, лекторы, сторожа, выборы, ораторы, тракторы (трактора), выговоры, отпуска (отпуски), директора, офицеры, шофёры, инженеры, порта, профессора, инспектора, инструкторы.

II. Яблок, очков, поленьев, валенок, погон, чулок, носков, граммов, гектаров, баклажанов (баклажан), помидоров, грузин, консервов, именин, макарон, абрикосов, простынь (простыней), ботинок, сумерек, будней (буден), блюдец, басен, румын.

ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Предисловие</i>	3
Раздел 1 Речевой этикет	5
Обращение, или Как к Вам обратиться?	7
Приветствие, или Вы сказали «Здравствуйте!»	10
Знакомство, или Будем знакомы!	13
Прощание, или До свидания!	17
Благодарность, или Дайте немного счастья другим	19
Поздравление, или Позвольте Вас поздравить!	25
Пожелание, или Желаю Вам	27
Извинение, или Простите, пожалуйста!	30
Просьба, или Будьте добры	32
Приглашение, предложение, совет	34
Согласие, возражение, отказ, или Возразите вежливо	43
Утешение, или Не падайте духом!	48
Комплимент, похвала, одобрение, или Пусть Вам что-нибудь понравится в человеке!	50
Спор, дискуссия, полемика, или Докажи мне, докажи	54
Как написать деловое письмо	63
Телефонный разговор, или Вы звоните, Вам звонят	72
Как подготовиться к деловой беседе и провести её	82
Раздел 2 Правильно ли мы говорим? Нормативный аспект культуры речи	90
«Тайны произношения», или Орфоэпические и акцентологические нормы	91
Открываем несколько секретов правильной речи, или Морфологические нормы	97
«Тайны слова», или Лексические нормы	108
Повторяем правильное написание собственных имён в деловых документах	111
Список использованных источников	118
Ключи к заданиям	121

Производственно-практическое издание

Головко Жанна Анатольевна,
Ермалович Наталья Владимировна

**ВОЗРАЗИТЕ ВЕЖЛИВО,
ИЛИ РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ НА КАЖДЫЙ ДЕНЬ**

Практическое пособие

Ответственный за выпуск Е. Г. Хохол
Технический редактор А. Ю. Сидоренко
Компьютерная вёрстка С. М. Глушак
Корректор С. А. Березнюк

Подписано в печать 01.03.2016. Формат 60 × 84 ¹/₁₆. Бумага офсетная. Ризография.
Усл. печ. л. 7,20. Уч.-изд. л. 4,80. Тираж 125 экз. Заказ 813.

Издатель и полиграфическое исполнение:
учреждение образования «Барановичский государственный университет».
Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/424 от 02.09.2014.
Ул. Войкова, 21, 225404, г. Барановичи.
Тел. 8 (0163) 45 46 28, e-mail: rio@barsu.by .