**Что такое речевой этикет и зачем он нужен**

Речевой этикет — это правила и принципы, которые помогают людям эффективно общаться. Человеку, который им следует, легче знакомиться, ладить с окружающими, избегать и улаживать конфликты. Детям и подросткам эти знания помогут самостоятельно решать проблемы через общение, а взрослым пригодятся в карьере и личной жизни.

В разных культурах речевой этикет отличается. Кореец при знакомстве поинтересуется вашим семейным положением, возрастом, местом работы и должностью. Собеседнику нужно знать это, чтобы понять, как с вами разговаривать и насколько низко кланяться. Такие порядки есть во многих странах Юго-Западной Азии со строгой иерархией в обществе. В России задавать личные вопросы малознакомому человеку невоспитанно.

Тон разговора зависит от ситуации и собеседника. В этой статье расскажем, как вести себя с людьми, в общении с которыми вы соблюдаете дистанцию. Например, с посторонними на улице и в магазине, новыми знакомыми, коллегами, клиентами, партнерами по бизнесу и начальниками.

**Что регулирует речевой этикет**

**Манеры общения**

Вежливость, доброжелательность, грамотность и умение слушать ценятся в любой культуре. По русскому речевому этикету также принята сдержанность, которая отражается не только в выборе тем для разговора, но и в голосе.

Говорите в среднем темпе — для лучшего понимания — и не слишком громко. Сухая манера общения невежлива, так как собеседнику покажется, что он вам неприятен. Но и чересчур возбужденный тон может поставить человека в неловкое положение. Поэтому говорите спокойно, но не отстранено. Интонация должна быть ровной, без долгих пауз, чтобы слушатель легче вас воспринимал.

**Взгляд**

Смотрите в лицо. При этом не нужно постоянно смотреть в глаза собеседнику, ему может стать неуютно. Достаточно редких и коротких взглядов с улыбкой.

**Позы и жесты**

Когда вы общаетесь, держите спину прямо, расслабьте плечи. Примите открытую позу, то есть старайтесь не скрещивать руки и ноги. Нельзя держать руки в карманах, раскачиваться и отворачиваться от собеседника. Не следует соглашаться одним кивком, нужно также выразить это словесно. Если знакомый разговаривает с группой людей, не отвлекайте его приветствием. Просто кивните или помашите ему.

**Табу**

Самые очевидные запреты — это грубые и нецензурные выражения. Также по этикету запрещены любые неодобрительные высказывания в адрес незнакомых. Если вам нужно сделать замечание знакомому, например подчиненному, отведите его в сторону и говорите негромко. Не отчитывайте других в присутствии посторонних людей. Не обращайте внимание на ошибки собеседника, неточные или неудачные выражения и ни в коем случае не делайте замечаний по поводу того, как он говорит.

При общении в компании нельзя монополизировать разговор. Не принято говорить громче других. Невежливо обсуждать с одним из собеседников вопросы, касающиеся только их двоих. Например, говорить о людях, которые неизвестны остальным. Нельзя говорить «он» или «она» про кого-то, кто присутствует при разговоре, или про уважаемого и известного всем человека.

**Как вести себя в стандартных ситуациях**

**Обращение к незнакомцам**

В русском языке с этими словами непросто. Нейтрально-вежливые в советское время «товарищ», «гражданин» и «гражданка» вышли из обихода, а взамен ничего не появилось.

Один из выходов — использовать формулы обращения без называния собеседника: «Извините, можно вас спросить?», «Простите, вы не скажете...», «Будьте добры, как пройти...» и другое. Отвечать нужно так же вежливо: «Простите, не знаю», «Извините, не могу сказать, я нездешний».

Молодежь и людей среднего возраста можно называть «молодыми людьми» и «девушками», если вы старше или разница в возрасте невелика. Если вы младше, используйте вежливые формулы без называния собеседника. Также стоит учить детей обращаться к незнакомым ребятам: «Извини...», «Прости...».

Остальные выражения спорные. Обращения «мужчина» и «женщина» многим кажутся грубыми. На самом деле, ничего оскорбительного в них нет. Все дело в шипящих «ж», «щ», которые придают этим словам неблагозвучность. Филолог и лингвист Иосиф Стернин считает, что оба выражения можно использовать по отношению к людям среднего и старшего возраста в неофициальной обстановке. Только произносите эти слова быстро и с вежливой интонацией.

Выражения «дедушка», «бабушка» прямо указывают на возраст, поэтому используйте их осторожно. Допустимо обращаться так к пожилым в неофициальной обстановке, если они не стесняются своих лет и внешне выглядят как люди преклонного возраста.

**Деловая переписка**

Всегда указывайте тему письма. Так адресат сэкономит время и быстрее вникнет в суть вопроса. Обращайтесь к человеку по имени, если оно вам известно. Перепроверяйте, как его зовут, и расшифровывайте инициалы.

После приветствия кратко поясните, зачем вы обращаетесь. Если вы пишете не первый раз, напомните суть вопроса.

Деловую переписку ведут, чтобы решать рабочие вопросы, поэтому сообщения должны быть понятными, информативными и сдержанными. В них не место шуткам, метафорам и эмоциям.

Старайтесь также избегать канцелярита, то есть тяжеловесных конструкций.

Например:

*«Оповещаю вас о возможности прохождения диспансеризации всеми сотрудниками компании...».*

Чем проще вы напишите, тем лучше:

*«Дорогие коллеги, вы можете пройти диспансеризацию с 1 сентября по 5 октября в поликлинике по адресу...».*

Чтобы грамотно писать и выражаться, читайте пособия по русскому языку. Издательство АСТ выпускает современные книги, которые содержат разборы самых распространенных ошибок и написаны простым и понятным языком.

Также мы продолжаем издавать классические справочники и пособия профессора Дитмара Розенталя, которые давно стали настольными книгами профессиональных редакторов, корректоров, филологов и журналистов.

**Выражение точки зрения**

Высказывайте мнение негромко и кратко и подкрепляйте его объяснением. Не выражайтесь категорично, то есть так, будто вы не допускаете другой точки зрения. Когда говорите, смотрите на всех участников разговора, а не только на одного из собеседников, к которому обращаетесь.

**Несогласие**

Нельзя соглашаться «сквозь зубы» и показывать, что вы делаете это неохотно. Если вы не согласны, смягчайте ответ: «да, но...», «мне кажется...», «может быть, я и не прав, но...». Говорите развернуто и приводите доводы, чтобы убедить собеседника.

Другой выход — не отвергать идею или предложение прямо, а показать, что вы сомневаетесь и задать вопрос: «Вы не думаете, что это решение рискованное?».

**Разрешение, отказ и запрет**

Когда позволяете что-то, взгляните на человека доброжелательно. Отказывая в просьбе, смотрите собеседнику в лицо, говорите негромко, со спокойным выражением лица. Кратко объясните, почему не можете это сделать. По возможности подскажите человеку, кто еще может ему помочь. Если вас пригласили куда-то, выразите сожаление и поясните, почему не придете: вы заняты, нездоровы или у вас другие планы.

Когда отказывают вам, покажите, что не обижаетесь: «Ну что ж, жаль, понимаю...». Когда запрещаете, говорите негромко и дайте развернутое объяснение, почему это нельзя делать.

**Замечание**

Их можно делать людям, если они нарушают ваше личное пространство или общественный порядок. Негромко извинитесь и объясните ситуацию. Например, человек в соседнем сидении самолета вызывает вас на разговор, а вы хотите побыть в тишине. Объясните, что вы устали и впереди вас ждет тяжелый день.

[Этикет для тех, кто иногда говорит "б…!"](https://ast.ru/book/etiket-dlya-tekh-kto-inogda-govorit-b--852006/)

**Совет**

Давайте его только знакомым, которые попросили вас об этом. Когда советуете, говорите негромко и не привлекайте внимание окружающих.

Советовать незнакомцам можно только в тех случаях, когда вы проявляете заботу.

Например:

*«Пройдите, пожалуйста, а то вас заденет дверью».*

**Комплименты**

В гостях похвалите хозяев за приготовленное угощение и за гостеприимство. Делайте комплименты нарядно одетым женщинам и подмечайте, если они постриглись. Но не все может быть предметом внимания. Не принято говорить о зубах, ушах, носе и щеках.

Если вам сделали комплимент, примите его и поблагодарите собеседника. Невежливо отрицать похвалу и спорить. Также невоспитанно высмеивать человека:

*«Умеете вы говорить комплименты женщинам».*

**Извинение**

Смотрите человеку в лицо и говорите достаточно громко и отчетливо, чтобы он вас слышал. Если вы обидели кого-то при других, то извиниться нужно при всех свидетелях ссоры. Объясните человеку, в чем вы виноваты перед ним и почему вы так поступили.

Принимая извинения, дайте понять, что вы простили человека: «хорошо», «это уже прошло, давайте забудем», «хорошо, пусть больше у нас не будет таких недоразумений». Покажите, что ваши отношения восстановились — «с любым может случиться», «я тоже так ошибался» — и смените тему разговора.

**Поведение в общественных местах**

Не разговаривайте и не смейтесь слишком громко, чтобы не мешать окружающим. Нельзя упоминать в общественных местах фамилии людей, о которых вы говорите, — рядом могут быть их знакомые. Не принято обсуждать личные проблемы, отношения в семье и на работе. Можно говорить об этом в общем, без подробностей. Нельзя выяснять отношения и ссориться на публике.

Не следует задавать попутчикам, с которыми разговорились в долгой дороге, или другим малознакомым людям личные вопросы. Например, спрашивать про семейное положение, детей, зарплату, работу и другое.