

## ОБУЧЕНИЕ УЗБЕКСКИХ СТУДЕНТОВ УПОТРЕБЛЕНИЮ ЭТИКЕТНЫХ ФРАЗ-ПРОСЬБ И ФРАЗ-СОВЕТОВ (КУРС «КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»)

**Султонова Сайёра Холмирзаевна**

*Старший преподаватель РКИ Ташкентский международный университет  
финансового управления и технологий Узбекистан, Ташкент  
planeta\_2112@mail.ru*

Деловое общение регламентировано, т. е. подчинено ряду общепринятых норм и правил общеповеденческого и речевого плана. Обязательным является соблюдение делового речевого этикета – разработанных обществом правил языкового поведения, которые подразумевают использование типовых готовых «формул», позволяющих организовать различные этикетные ситуации. Одной из задач курса «Культура делового общения» является знакомство студентов, в том числе и иностранных, с основами речевого делового этикета и выработка у них умения моделировать ход коммуникации в различных ситуациях делового общения. Это предусматривает знакомство с основными речевыми формулами, которые используются в данных ситуациях. Остановимся более подробно на фразах, с помощью которых в русском языке выражается просьба и дается совет.

Просьба – это «побудительный речевой акт, представляющий собой попытку говорящего повлиять на слушающего с тем, чтобы заставить его совершить некоторое выгодное для себя действие» [3, с. 169]. В русском языке существует достаточно обширный список речевых формул, с помощью которых выражается просьба.

Нейтральные: пожалуйста...; будьте добры...; разрешите + инфинитив;

можно + инф.?.; я могу + инф.?.; прошу вас...; я попросил(а) бы вас...; у меня

к

вам просьба:...?.; вы не можете...?.; не могли бы вы...?.; можно мне...?.

Официальные: будьте любезны...; разрешите, пожалуйста; не откажите в

любезности; мне хотелось бы + инф.; не будете ли вы так любезны...?.; если вас не затруднит...; не сочтите за труд...; не возражаете, если я...?.; не согласились бы вы...?.; у меня к вам большая просьба: вы не могли бы...?.; если вам не трудно... [2, с. 63].

Обращает на себя внимание значительное число речевых формул, представляющих собой вопросительные высказывания, в которых глаголы употребляются либо с отрицательной частицей не (вы не можете; не будете ли вы так любезны), либо в форме условного наклонения (я попросил(а) бы вас, мне хотелось бы), либо с отрицанием и в форме условного наклонения одновременно (не могли бы вы...; не согласились бы вы).

Н. И. Формановская отмечает, что использование в просьбах глагола с частицей бы «повышает степень вежливости наших речевых действий» и «снижает степень категоричности» [5, с. 62]. Также «вежливость просьбы обеспечивается в языке большим количеством вопросительных структур» [5, с. 65]. Однако истинная цель просьбы – попытка говорящего повлиять на слушающего с тем, чтобы заставить его совершить некоторое выгодное для себя действие. Очевидно, что прагматическая установка просьбы и ее речевое оформление в рассмотренных ранее примерах вступают между собой в некоторое противоречие [4, с. 126–127].

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

Совет – это мнение по поводу того, как поступить, что сделать. В отличие от просьбы, результат которой направлен в пользу «я» (т. е. говорящего, просящего), действие при совете направлено в пользу «ты» (т. е. адресата, собеседника) [5, с. 63]. Советует, как правило, тот, кто компетентен в данном вопросе, поэтому чаще всего это старший по положению или возрасту по отношению к младшему, однако совет может давать и равный равному.

Люди, «наделенные властью, считают необходимым высказывать свои советы в категоричной форме: Все (вы) обязаны (должны)..., Вам непременно следует поступить так..., Настойчиво советую (предлагаю) сделать...» [1, с. 259–260]. Это не всегда рождает у адресата желание следовать таким рекомендациям. Иногда подобным образом сформулированные советы вызывают в ответ открытую негативную реакцию (фразы типа «давайте советы своим детям», «я у вас совета не спрашивала»). Таким образом, совет, направленный или к младшему по занимаемому положению, или коллеге, равному по статусу, всегда должен быть выражен в деликатной и уважительной форме.

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

Я советую вам + инф.; я не советую вам + инф.; я бы (не) (по)советовал (-ла) вам + инф.; мне хочется посоветовать вам + инф.; я хотел (-ла) бы посоветовать вам + инф.; мне хотелось бы посоветовать вам + инф.; надо было бы вам + инф.; можно было бы + инф.; почему бы вам не + инф.?; хорошо было

бы вам + инф.; не мешало бы вам + инф.; хорошо было бы, если бы вы + гл. прош. вр.; неплохо было бы, если бы вы + гл. прош. вр. [6, с. 176–177].

Как видим, среди перечисленных речевых формул есть фразы, представляющие собой вопросительные высказывания, фразы, в которых глаголы употребляются с частицей не или бы (я бы (по)советовал (-ла) вам + инф.; не мешало бы вам + инф.; почему бы вам не + инф.?). Если фразам просьбам указанные языковые средства придают оттенок неуверенности, подобострастия и заискивания, то в речевых формулах, с помощью которых выражается совет, их использование вполне оправданно и уместно. Для проверки умения распознавать фразы-просьбы и фразы-советы студентам можно предложить выполнить задание в тестовой форме на установление соответствия:

Установите соответствие между элементами двух столбцов

Вид фразы	Речевое оформление
А. Просьба	1) я хотел (-ла) бы посоветовать вам + инф. 2) я могу + инф.?
Б. Совет	3) хорошо было бы, если бы вы + гл. прош. вр. 4) у меня к вам просьба... 5) не советую вам + инф. 6) можно мне+ инф.? 7) разрешите, пожалуйста, + инфинитив 8) я советую вам + инф.

Ответы: А2467; Б1358.

Как уже отмечалось ранее, при использовании в речи фраз-советов и особенно фраз-просьб важную роль играет интонационная окраска высказывания, поэтому можно предложить студентам следующее имитативное упражнение:

Прочитайте фразы-просьбы и фразы-советы с соответствующей интонацией.

1. У меня к вам большая просьба отпустить меня сегодня на час раньше.
2. Мне хотелось бы посоветовать вам посмотреть этот спектакль.
3. Будьте добры показать мне эту книгу.
4. Почему бы вам не начать заниматься спортом?
5. Объясните мне, пожалуйста, это правило еще раз.
6. Я бы не советовал (-а) вам гулять в такую погоду без шапки и шарфика!

Большую роль в структуре фразы-просьбы играют актуализаторы вежливости, в связи с этим студентам целесообразно предложить выполнить следующее подстановочное упражнение:

Вставьте в предложения, представляющие собой просьбы, слова пожалуйста, будьте добры, будьте так любезны.

1. Скажите, как пройти на улицу Кальварийскую? 2. Взвесьте мне двести граммов этого печенья. 3. Принесите мне чашку чая. 4. Подскажите, который час. 5. Разрешите прийти завтра на работу на час позже. 6. Светлана Александровна, проверьте еще раз правильность оформления этих документов.

Завершением работы с фразами-просьбами и фразами-советами должно стать выполнение следующего речевого упражнения (моделирование ситуации общения).

Используя этикетные фразы, сформулируйте просьбу или совет, которые будут уместны в следующих ситуациях:

а) просьба: помочь написать заявление, задержаться на работе на час, пригласить к телефону нужного вам человека;

б) совет: съездить на экскурсию в Брест, быть внимательным при оформлении документов, не курить.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Введенская, Л. А. Деловая риторика / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов-н/Д. : МарТ, 2001. – 512 с.

2. Михальчук, Т. Г. Русский речевой этикет. Практикум: учебное пособие /Т. Г. Михальчук. – Минск : Асар, 2009. – 258 с.

3. Румянцева, Е. В. Функционирование высказываний со значением просьбы в русском языке / Е. В. Румянцева // Филологические науки. Вопросы теории и практики / – Тамбов, 2013 – № 9 (27) – Ч. II – С. 169–172.

4. Санникович, И. М. Знакомство студентов-филологов с основами делового речевого этикета (на примере фраз-просьб) / И. М. Санникович // «Славянские языки: системно-описательный и социокультурный аспекты исследования»: сб. науч. Трудов VII Междунар. конф., Брест, 26–27 нояб. 2015 г.: в 2 ч. Ч.2. – Брест : БрГУ, 2016. –С. 124–127.

5. Формановская, Н. И. Речевого этикет и культура общения / Н. И. Формановская. – М. : Высшая школа, 1989. – 159 с.

6. Формановская, Н. И. Спросите, попросите... Учебное пособие / Н. И. Формановская, А. А. Акишина, Т. Е. Акишина. – М. : Русский язык, 1989. – 284 с.