



## Уважаемые коллеги!

В Зональном учебно-методическом центре профсоюзов Санкт-Петербурга подготовлена к изданию новая книга из серии «Доступно»:

# ДОСТУПНО О ВЕЖЛИВОСТИ

**автор**  
**директор ЗУМЦ А. В. Симагин**

Пусть сегодня приходится только мечтать о временах, когда соблюдение вежливости станет потребностью каждого человека, но стремление к этому делает нас чуточку лучше, а значит лучше становится весь мир. Как гласит народная мудрость «если каждый подметёт улицу перед своей дверью, город будет чистым».

В книге дана развёрнутая характеристика вежливости в познавательном и прикладном аспектах, представлена возможность её практического применения в различных ситуациях делового и межличностного общения. Автор ставит цель напомнить уважаемому читателю о некоторых полезных истинах хорошего тона.

Познавательный характер имеют разделы, посвящённые историческому становлению вежливых форм поведения, научному изучению вежливости, её нравственно-этическому содержанию, этикетному характеру, национальной специфике и др. Немало полезных практических советов читатель найдёт в таких разделах как «Верный ориентир в житейских ситуациях», «Магия волшебных слов», «От корректности до галантности», «Главная коммуникативная категория», «Вежливость в сети», «Почтительность гостя и радушие хозяина». Несомненный интерес вызовут такие темы как вежливость в культуре деловых и служебных отношений, вежливость светской беседы, вежливость как способ избегания конфликтов, воспитание вежливости, вежливость детей по отношению к родителям. Отдельные разделы посвящены гендерным аспектам вежливости, вежливости невербального и дистанционного общения, внешнего вида, просьбы и отказа и др.

Книга предназначена, прежде всего, для участников профсоюзных молодёжных мероприятий. Она может быть также хорошим подарком победителям различных конкурсов, коллегам и сослуживцам, друзьям и знакомым, выпускникам школ. Книга будет полезна учителям для проведения уроков

вежливости в старших классах. Без всякого сомнения, она займёт своё достойное место и в семейной библиотеке.

Предлагаем вашему вниманию оглавление  
и несколько фрагментов из книги

- Оглянитесь вокруг.
- Многоликость «вежества».
- Долгий путь к признанию.
- Научное изучение вежливости: от «максим» и «лица» к «статусам» и «дискурсу».
- Лукавое притворство или добродетель души.
- Этикетная природа вежливости.
- Верный ориентир в житейских ситуациях.
- Контексты вежливости.
- От корректности до галантности.
- Магия волшебных слов.
- Национальная специфика приличий.
- Имеет ли вежливость пол.
- За «непрозрачным стеклом» вежливости.
- Главная коммуникативная категория.
- «Будьте добры». «Не могу, к сожалению».
- Безмолвный мир вежливости.
- Не одевайтесь по-турецки.
- Вежливость в деловой культуре.
- От офиса до строительной площадки.
- Профессиональная вежливость.
- «Следовать добродетелям» и «похвальному любочестию» (вежливость чиновника).
- «Коснуться до всего слегка».
- Не затевать истории из-за пустяков.
- Отца и мать в великой чести содержать.
- Почтительность гостя и радушие хозяина.
- Деликатней за баранку держись, шофёр.
- Вежливость дистанционного общения.

- Вежливость в сети.
- Добродетели надо учиться.
- Будьте счастливы.

### Магия волшебных слов

В русском языке существует множество слов, с помощью которых можно расположить к себе человека, проявить уважение, дать почувствовать себя комфортно. К таким словам, безусловно, относятся хорошо нам знакомые «пожалуйста», «спасибо», «извините». В европейской культуре их определяют как «слова для самоуважения». Мы же с полным основанием называем их «волшебными словами». Обладая известной силой влияния, даже властью над людьми, они делают репертуар вежливости практически безграничным.

Самым «волшебным» из этих слов является «пожалуйста». Оно восходит к былинному «жаловать», имевшему значение жалеть, миловать, благодарить, чтить, просить. Отсюда просительное «пожалуй», с которым обычно обращались к царю и особам высокого ранга: «Не обойди нас, государь, царской милостью, пожалуй...». Далее следовала просьба. В таком значении, пожалуй, просуществовало вплоть до 18 века, когда к нему начала присоединяться частица - ста (древняя форма глагола стать), как усилитель просьбы, а также приказа или побуждения к исполнению чего-либо. Ещё в 18 столетии всякое обращение могло употребляться с этой частицей - спасибо-ста, здравствуй-ста, пожалуй-ста. Со временем стало ясно, что спасибо и здравствуйте обойдутся без ста, а пожалуйста не обошлось. Вновь образованное слово стало означать «будь добр», «будь милостив» и, начиная с 19 века, активно использоваться в устной и письменной речи.

Сегодня пожалуйста является одним из наиболее сильных и распространённых интенсификаторов вежливости и употребляется в разных значениях. Прежде всего, в значении собственно «волшебного слова», хорошо знакомого нам из детского рассказа. Это обращение с вежливой просьбой. Напомним, что просьба является «ликоугрожающим актом». «Пожалуйста» насколько можно, смягчает эту угрозу. Но это может быть также строгая и даже категоричная просьба не делать чего-либо: «Прекратите, пожалуйста», «Пожалуйста, без глупостей» и др.

В качестве просьбы «пожалуйста» нередко используется с властными полномочиями. «Пожалуйста, выполните это задание», - начальник просит подчинённого. Такая просьба даже с «пожалуйста» звучит как распоряжение или приказ. Но если к нему добавляется имя-отчество, то категоричность смягчается, и распоряжение уже воспринимается не иначе как вежливая просьба. Тем более, если используются соответствующая мягкая интонация.

Мы автоматически произносим «пожалуйста» и как выражение согласия, положительный ответ на просьбу: «Разрешите, пожалуйста, пройти» - «Пожалуйста». «Помогите, пожалуйста» - «Пожалуйста», «Можете передать мне...?» - «Пожалуйста» и т. д. Традиционно «пожалуйста» следует в ответ на «спасибо». В качестве усилителя вежливости оно постоянно используется в повседневном мимолётном общении (садитесь, пожалуйста, возьмите, пожалуйста, дайте, пожалуйста), при извинении (извините, пожалуйста), утешении (успокойтесь, не волнуйтесь, пожалуйста),

приглашении (приходите, пожалуйста) и т. д. Таким образом, «пожалуйста» слово поистине волшебное...

### **Главная коммуникативная категория**

Важной функцией вежливости в коммуникативном процессе является демонстрация интереса и внимания к партнёру, без чего невозможно позитивное общение. В теории коммуникации вежливость определяется как «внимание к нуждам лица собеседника». Допустим в его сообщении или рассказе нам что-то показалось особенно значимым, интересным. Вполне прилично будет акцентировать на этом внимание уточняющей репликой: «это очень интересно, нельзя ли подробнее». «Пассажи» заинтересованности могут быть обращение за советом, признание значимости, согласие и т. д. Интерес можно продемонстрировать также вопросами. Если, например, наш собеседник «заядлый дачник» уместно спросить о дачных делах; если у него есть домашние животные, нет приятней вопроса о его питомцах. Если нам стало известно о каких-то успехах нашего визави (повышение по службе, защита диссертации, покупка дома, новой машины и пр.), ситуация обязывает проявить к этому интерес и «озвучить» его соответствующими вопросами.

Однако в некоторых контекстах вопрос может стать «ликующим актом», поскольку мы побуждаем партнёра к ответу (в данном случае не имеется в виду ситуация интервью, экзамена или допроса, где одна сторона обязана задавать вопросы, другая на них отвечать). Скажем, вопрос, связанный с какой-то деликатной темой (неудача в чём-то, отношение к какому-либо человеку, событию). В этом случае категоричность побуждения к ответу сглаживают вежливые речевые конструкции: «Хотел бы у вас спросить», «Просим вас пояснить», «Можно у вас поинтересоваться...». Смягчить остроту вопроса помогут также абсолютные маркеры вежливости: «пожалуйста», «будьте добры», «будьте любезны» и др.

### **Безмолвный мир вежливости**

Невербальное взаимодействие осуществляется в некоем пространстве. Чувство пространства, «ощущение территории» признаётся ключевым генетическим кодом каждого человека. Это обстоятельство является особым контекстом приложения вежливости. Здесь она находит выражение в уважительном отношении к «заповедной» территории партнёра, его «личной пространственной зоне», проще говоря, в поддержании оптимальной дистанции.<sup>1</sup> Обстоятельства, тесноты, скученности, в

---

<sup>1</sup> Алан Пиз выделяет четыре пространственные зоны. Интимная зона (от 15 до 46 см). Принято считать, что у городских жителей личная «воздушная оболочка» составляет 46 см. Именно настолько протягивается кисть руки для рукопожатия. Эту зону человек охраняет как свою собственность, в неё разрешается проникать только самым близким людям. Личная зона (от 46 до 1,2 метра). Это расстояние подходит и для официальных приёмов, и для дружеских вечеринок. Социальная зона (от 1,2 – 3,6 метров). На таком расстоянии мы держимся от посторонних и малознакомых людей. Общественная зона (более 3,6 метра). Она

которые постоянно попадает житель современного города, значительно ограничивают «территорию собственности». Вежливость в тесном пространстве требует занимать его столько, сколько отведено нашим местом и не вторгаться на территорию соседа.

«Захват» «чужой территории» является наиболее распространённой формой невербального бескультурья. Пожалуй, чаще всего мы наблюдаем такую «бессловесную агрессию» в общественном транспорте, когда сосед, широко расставив ноги, бесцеремонно занимает более половины места. Из этой же категории невежливости в пространстве неудобно поставленные вещи, не снятый рюкзак. В подобных ситуациях непременным требованием взаимного уважения и просто приличий является бессловесное соглашение разделить общую территорию на две равные части.

Вежливость может выражаться и в том, чтобы расширить территорию партнёра, добровольно уступив ему часть своего личного пространства: подвинуться в транспорте, на парковке автомобиля, убрать мешающие вещи и т. д. Разумеется, моральная обязанность партнёра ответить нам благодарностью. Это и будут взаимные знаки вежливости. Особенно они важны при большом скоплении людей, в тесном общении, когда человек, по сути, лишён своих территориальных прав. Существует ряд неписанных правил в условиях скученности людей:

- Ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми.
- Не рекомендуется смотреть в упор на других.
- Лицо должно быть абсолютно беспристрастным.
- Чем меньше пространство, тем сдержаннее должны быть движения.

### **Не одевайтесь по-турецки**

Связь внешнего вида и вежливости осуществляется, прежде всего, через «категорию морального выбора». В нашем случае он проявляется в выборе костюма, который демонстрирует, что его владелец считается с другими. Знаменитый французский модельер Пьер Карден утверждал, что «хорошо одетым можно назвать человека, который считается с собой и с другими». Предоставим самого себя собственному вкусу, что же касается других, то основной функцией одежды, как носителя «зримой вежливости», является уважение к окружающим людям, традициям и моральным нормам. В этом контексте её выбор выступает именно как выбор нравственный. Но что бы вежливости заявила о себе во внешнем виде, необходимо придерживаться определённых принципов, правил и требований.

Один из таких принципов состоит в том, чтобы внешний вид соответствовал ситуации, т. е. месту, времени и характеру событий. И в этом случае действуют законы контекста. Выбор праздничной, будничной, траурной одежды хорошо показывает, как мы понимаем ситуацию, как относимся к участникам общения. Так, вежливость заставляет нас считаться с тем, что мы находимся на официальном мероприятии (приём, деловая встреча, юбилей, и т. д.), которые не допускают никаких «сумасбродства» в костюме. Это как раз тот случай, когда «лучше одеться излишне тщательно, чем натянуть на себя, что первым попадёт под руку». Никто не назовет

человека вежливым, если на званый вечер он явится в рваных джинсах и мятой рубашке. Предельно внимательными к своему костюму должны быть люди, участвующие в «особых» мероприятиях (свадьба, похороны, светский приём).

### **Вежливость в деловой культуре**

Если рассматривать деловую среду как некое пространство, в котором заключаются взаимовыгодные сделки, продвигаются бизнес-идеи, устанавливается продуктивное сотрудничество, происходит обмен полезной информацией и пр., то здесь немало простора для применения практически всех форм вежливости. Разумеется, деловое общение создаёт особые контексты способов её выражения.

Она, в частности, устанавливает границу между отношениями формальными и неформальными. Участники деловой коммуникации выступают, обычно, в официальных ролях, как представители той или иной организации (фирмы, компании). Это предполагает соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия, учёт должностей, прав и обязанностей участников деловых отношений. Вежливость в этом случае сдержит нас от перевода деловой и социальной дистанции в межличностную и поспешного перехода «в режим приятельского общения».

«Несанкционированное пересечение» формальной границы может выражаться, например, в обращении к партнёру на «ты» и по имени. Это «занижает» его статус и выступает как «угроза лицу». Поэтому будем осторожны, чтобы не попасть в положение одного молодого поэта, который едва познакомившись с Михаилом Светловым стал тут же звать его просто «Миша». «Что вы со мной церемонитесь, - отреагировал Светлов, - обращайтесь ко мне запросто Михаил Аркадьевич».

**Книгу предполагается издать в твёрдом переплёте.**

Объём 150 страниц. Розничная цена – 350 рублей.

При заказе от 10 экземпляров – 320 рублей, от 50 экземпляров – 300 рублей.

**Приглашаем также принять участие в софинансировании издания.**

**В этом случае цена одного экземпляра – 250 рублей.**

**Заявка направляется по эл. почте: [zumc57@mail.ru](mailto:zumc57@mail.ru).**

Необходимые справки можно получить:

Автор, Александр Васильевич Симагин,  
тел.: 8 (911) 732-02-56

Заместитель директора, Анжелика Адольфовна Кузьмина, тел.: 8 (921) 953-64-58

Научно-методический отдел ЗУМЦ  
Надежда Васильевна Короткова, тел.: 8 (906) 245- 09- 57.