

Речевой этикет: способы
общения людей в
нестандартных ситуациях.

Устная речь

Проблема речевого этикета так же актуальна сейчас, как и много лет назад, и требует пристального внимания. Проблема интересует как учеников, так и их родителей.

Что такое «речевой этикет» ?

Есть несколько научных определений речевого этикета.

1. Речевой этикет — это система специфических языковых знаков (слов, устойчивых словесных формул) и правил их употребления, принятых в данном обществе в данное время с целью установления речевого контакта между собеседниками и поддержания дружеских, вежливых, доброжелательных или официальных отношений в соответствии с речевой ситуацией. (Толковый словарь русского речевого этикета)

Речевой этикет — условный язык вежливости, субординации, имеющий свой словарь (систему знаков) и грамматику (правила пристойного речевого поведения в обществе) (Толковый словарь русского речевого этикета)

Речевой этикет — это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях.

(Русский язык.
Энциклопедия)



Великий князь Киевский Владимир Мономах (1053-1125), мудрый правитель и доблестный военачальник, оставляя на княжение сыновьям русскую землю, завещал им:

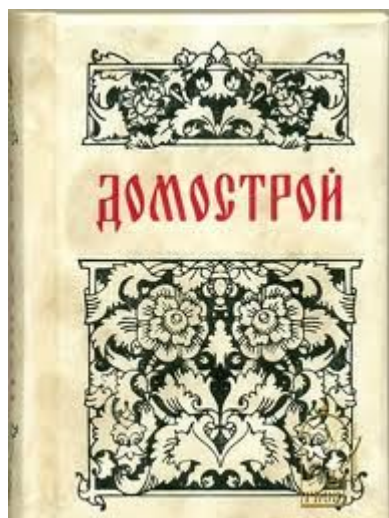
«иметь душу чистую и непорочную, тело худое, беседу кроткую и соблюдать слово Господне».

... При старых молчать, премудрых слушать, старшим покоряться...

... не свирепствовать словом, не хулить в беседе...

...не много смеяться, стыдиться старших...

...не пропустите человека, не поприветствовав его, и доброе слово ему молвите...



Подобные наставления находим и в известном памятнике средневековой культуры «Домострой» (16век), ставшем многозначным символом патриархальной Руси. В течение почти четырёхсот лет в домашнем обиходе многих русских дворян, купцов, горожан среднего достатка и служилых людей «Домострой» оставался традиционным путеводителем по домоводству, «обрядником всего, что делать и как жить»





В XVIII в., а точнее, в **1717 г.**, по распоряжению **Петра I** была издана книга **«Юности честное зерцало»**, в которой давались советы молодым дворянам. Из неё можно было узнать, как вести себя в светском обществе и в обычных житейских ситуациях: **«Нужду свою благообразно в приятных и учтивых словах предлагать, подобно якобы им с каким иностранным высоким лицом говорить случилось...»**

Вывод: во все времена люди стремились регламентировать правила поведения, речевого в том числе, в соответствии с идеалами своего времени. Тем не менее в правилах речевого этикета есть общее: адресант речи должен уважать и себя, и адресата.

**Дайте свое
определение речевого
этикета**

«Что надо сказать?» - с этого вопроса — напоминания каждый из нас осваивал жизненно — необходимые правила поведения, общественные обычаи.

«Безобычному человеку с людьми не жить» - гласит русская пословица.

Тот, кто пренебрегает общественно принятыми нормами поведения, в том числе и нормами речевого поведения, не может рассчитывать на уважение окружающих, а, следовательно, и на личный успех в жизни

Доброжелательность, доброта и приветливость, радушие, гостеприимство по отношению к знакомым и в особенности к незнакомым, вежливость, скромность, учтивость наряду с другими христианскими добродетелями почитались в народе как ценные моральные качества, обладать которыми должен стараться каждый человек. Об этом постоянно и настойчиво напоминала церковь, этому старшие разными способами учили младших.

«...Если случится приветить приезжих людей, торговых ли, иноземцев, иных гостей, званых ли, Богом ли данных :богатых или бедных, монахов или священников,- то хозяину и хозяйке следует быть приветливыми и должную честь воздавать по чину и по достоинству каждого человека. Вежливо и благодарно, ласковым словом каждого из них почитать, со всяким поговорить и добрым словом приветить, да есть и пить или на стол выставить, или подать из рук своих с особым приветом, но каждого нем-то выделить и всякого порадовать»

Внимание народа к речевому этикету широко отразилось в произведениях русского фольклора и литературы.

Мы нашли более 300 пословиц, поговорок, афоризмов, так или иначе связанных с этой темой.

- **Без языка и колокол нем.**
- **В добрый час молвить, в худой промолчать.**
- **Говорить не устать, было бы что сказать.**
- **Кто говорит, тот сеет, кто слушает — собирает.**
- **На грубое слово не сердись, на ласковое**

Известная русская народная сказка «Битый дурак» и по сей день служит забавным учебником вежливости. Родственники незадачливого героя сказки (мать, жена, сестра) учат его, как приветствовать встречающих, но он всякий раз попадает впорсак и оказывается битым, потому что употребляет очередное заученное приветствие без учёта речевой ситуации. В разных вариантах сказки этикетные ситуации меняются, так что синонимический ряд приветствий может быть представлен практически на все случаи жизни.

Знание правил обхождения всегда считалось неременным качеством, которым должен обладать всякий, кто занимает или намерен занять высокое положение в обществе.

В пушкинской «Сказке о рыбаке и рыбке» старик, хотя и с неохотой, со стыдом покорно ходит к рыбке, чтобы исполнить очередную прихоть старухи. И только однажды не старик, взмолился:



«Что ты, баба, белены объелась?
Ни ступить, ни молвить не умеешь
Насмешишь ты целое царство.

А вот героиню другой пушкинской сказки братья — богатыри узнают сразу, без расспросов, кто такая и откуда:



*И царевна к ним сошла,
Честь хозяям отдала,
В пояс низко
поклонилась;
Закрасневшись,
извинилась,
Что-де в гости к ним
зашла,
Хоть звана и не была.
Вмиг по речи те
спознали,
Что царевну принимали.*

Меняются времена и нравы, но люди разных поколений, принадлежащие к разным социальным слоям общества, с неизменным вниманием относятся к речевому этикету, уважительному обхождению, доброму слову. Доказательством тому служит огромное количество литературы, посвященное данной теме: мы нашли более 120 справочников, статей, книг,

Проблема речевого этикета широкомасштабна. Это не только «засорение русского языка иностранными словами, сленгом и жаргоном, это потеря самобытности русского языка и самобытности нации».

Что делать???

Предлагаются разные пути решения проблемы:
от «строгой цензуры в СМИ» до «нужно начать с себя

- «*Нужно следить за своей речью и правилами поведения*», «*больше читать детям*».
- «*Проблему нужно решать на уровне государственных программ, начиная с семьи, детских учебных заведений и заканчивая производственными, офисными и служебными коллективами*»
- «*Чаще проводить семинары, практикумы и не только для детей, но и для родителей, а также совместно с родителями и детьми*»
- «*Ввести факультатив «Речевой этикет»*»
- «*Читать соответствующую литературу*»

Часто люди задумываются над тем, как обратиться, извиниться, выразить благодарность, попроситься, даже если общаются с близкими людьми. Но достаточно легко выходят из положения, ибо это обыденная реальность. Попадая же в непривычную ситуацию, многие испытывают неловкость от того, что не знают, как корректно вести себя. В каждом коллективе или социальной группе, этносе на протяжении времени складываются определенные нормы поведения, в том числе и речевые формулы приветствия, прощания, просьбы, благодарности, извинения, поздравления и т.д. И их необходимо знать и учитывать.

Православная

Этому социуму свойственны следующие этикетные особенности и правила:



Обращение: имя в канонической форме (Сергий, Алексей и т.п.) без отчества и фамилии с нарицательным существительным, указывающим на сан. В официальных ситуациях – Ваше преподобие, Ваше Высокопреподобие, Ваше Преосвященство, ваше Высокопреосвященство, Ваше Святейшество (в зависимости от сана священнослужителя). В неофициальных ситуациях отец Александр, владыка Арсений, например. (Не рекомендуется святой отец – это католическая традиция, не принятая у православных). Если имя неизвестно и спросить не у кого, можно обратиться батюшка и изложить свою просьбу или задать вопрос. По христианскому учению, церковь, прихожане – одна семья. Поэтому в наименовании лиц при обращении используются термины родства: общепринятым является общее обращение Дорогие сестры и братья, сестра или матушка (в зависимости от возраста), батюшка (но к молодому мужчине не рекомендуется обращение брат). Верующие люди, общаются с братьями и сестрами. ~~Приветствие: С праздником Мир вам! Со святыми вечерам Мир вашему обителю! Приветствие, обращенное к священнику, часто ограничивается просьбой благословить: Благословите, отче!~~

Прощание: До свидания, просим ваших молитв! С Богом! Господь с тобою! Иди с миром! Одна из особенностей православного этикета состоит в том, что формулы приветствия и прощания могут совпадать: С праздником! Кланяюсь вам!

Пожелание: *Помощи Божией; Дай тебе Господь всякого на земле благополучия; Храни тебя Господь и Пречистая Мать и мн др. Провожая, желают Ангела в дорогу; вместо Приятного аппетита в православной среде скажут Ангела за трапезой, а в ответ услышат: Невидимый предстоит.*

Знакомство во многом совпадает со светским ритуалом, но встречаются и характерные фразы, например: *Давай познакомимся и будем дружить во имя Господа.*

Просьба чаще всего выражается зачином: *Благословите (начало просьбы, обращенной к священнику или старшему по возрасту), Помогите Христа ради. Помощь всегда оказывается Во славу Божию. Именно эти слова произносят вместо привычного Пожалуйста.*

Благодарность: *Спаси, Христос!; Спаси, Господи!; Благодарствую.* Эти слова свидетельствуют, что человек не только благодарит, но и желает спасения души своему благодетелю. Спасение души – это смысл земной жизни каждого человека. (Наше современное спасибо восходит к словосочетанию *Спаси, Бог*).

Извинение: *Простите Христа ради!* В ответ уместна реплика: *Господь простит, и я прощаю.* (И не только в Прощеное воскресенье, но и во все дни года).

Православный речевой этикет складывался долго, и многое оказалось утраченным. Сейчас постепенно возрождаются и нормы православного поведения, и речевой этикет

В жизни бывают самые разные ситуации, когда знание православного этикета позволит не попасть в неловкое положение и вести себя корректно.



"Я ухожу счастливым потому, что не спрятал в закрытой ладони ничего, что могло бы быть полезным вам. Не верьте ни единому слову только потому, что так говорил Будда. Проверяйте все на собственном опыте: будьте путеводным светом сами себе" последние слова Будды.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ

Способность вести диалог, взаимоуважение и терпимость - обязательные правила общения в группе.

Запрещается:

- ругаться;**
- вести обсуждения тех или иных течений буддизма, лам, а также других религий в оскорбительной форме;**
- сильно уходить от обозначенной темы в обсуждениях;**

Совершенная речь — не только третий аспект благородного восьмеричного пути Будды — ведь воздержание от ее противоположности, т. е. от лживой или несовершенной речи составляет четвертую из пяти заповедей, которые должны соблюдать все буддисты-миряне.

Речь или словесное общение — это то, чем нам постоянно приходится заниматься. Вы можете заниматься медитацией или не заниматься, дело ваше, но, когда доходит до речи, у вас едва ли есть выбор. Хочешь не хочешь, а разговаривать, беседовать, общаться все равно приходится

Именно поэтому, поклоняясь изображению Будды или своему учителю, мы соединяем ладони и последовательно касаемся ими головы, горла и груди. Это означает, что мы поклоняемся телом, речью и умом, то есть целиком и полностью, всем своим существом, не выпуская ничего.

В буддийских текстах совершенную речь обычно описывают как речь, правдивую, дружелюбную, полезную, способствующую согласию, ладу и единству.

Идеал человеческого общения

- Уровень правдивости
- Уровень дружелюбия
- Уровень полезности
- Уровень согласия, гармонию и единству



Язык мой — враг мой?

Ботать по — фене или говорить по — русски?

- РЭ — это Речь и Этикет. А современные школьники, не задумываясь, употребляют сленговые выражения (т.е. молодежный жаргон) в тех ситуациях, когда этого делать не стоит.
- Сленг, конечно, засоряет язык, но избавиться от него невозможно. Из него можно только вырасти. Что подтверждают данные опроса. К 11 классу частота употребления сленга снижается. Ребята взрослеют, узнают больше, общаются с большим кругом людей, читают больше и для них на первый план выходит задача: достичь в жизни определенных высот, прежде всего, в профессиональном плане. Значит говорить надо по — русски! Чаще употребляют сленг учащиеся 8 классов, показывая, таким образом, свою взрослость и принадлежность к определенному кругу избранных.

Кроме того, в связи с развитием компьютерных технологий и «продвинутостью» юных пользователей, в школьный неформальный язык входит огромное количество компьютерных слов — терминов, спрятанных в сленговых словах.

Сравните два отрывка

«Чуден Днепр при тихой погоде, когда вольно и плавно мчит сквозь леса и горы полные воды свои. Не замелькнёт, не прогремит. Глядишь и не знаешь, идёт или не идёт вдаль его величественная красота... Редкая птица долетит до середины Дне

«Классный Днепр при клёвой погоде, когда, кочевряжась и выпендриваясь, пилит он сквозь леса и горы. Не гикнется, не навернётся. Вылупишь зенки свои, откроешь варежку и не сечешь, пилит он или не пилит. Редкая птица со шнобелем дочешет до середины, а если доскачет — так гикнется, что копыта отбросит.»

Разве можно сравнить сленг и красивый русский язык? Хочется верить, что те, кто ещё говорит на непонятном языке, вырастут из него, как из пеленок,

быстрее

Меньше говори, больше слушай

Правильность речи, её точность, логичность, чистота, богатство и выразительность — критерии хорошей речи. Ещё одним немаловажным критерием хорошей речи является уместность.

Бывает, что и образованные люди, прекрасно владеющие языком, речью, не понимают друг друга, не могут договориться, слушают, но не слышат или недостаточно тактичны или деликатны.

Казалось, что проще: соблюдай правила, ведущие к успеху общения. А это:

- 1. Вниманье и приветливость по отношению к собеседнику.*
- 2. Соблюдение субординации по возрасту.*
- 3. Учёт ответной реакции собеседника.*
- 4. Разговор на тему, предложенную собеседником, преимущественное выслушивание собеседника, а не говорение.*
- 5. Для создания более доверительной обстановки разговора употребление имени — отчества собеседника.*

Но даже знание этих правил может не привести к успешному общению. Одной из причин называют злоупотребление категоричным словом «нет», которое, по мнению психологов, почти всегда вызывает негативные эмоции.

Существуют способы, которые помогают избежать этого негативного слова.

Чего не следует говорить	Что следует говорить
Меня не интересует ваше предложение	В данный момент мы не рассматриваем подобные предложения, но мы обязательно свяжемся с вами позднее.
Я ничего об этом не знаю.	К сожалению, в данный момент я пока не располагаю этой информацией.
Я с вами не согласен, это совсем не так.	А как вы смотрите на другую точку зрения?
Сколько можно звонить! Я ещё не получил такой информации.	Возможно, имеет смысл немного подождать: информация будет получена позже.
Сейчас я не хочу об этом говорить.	Я предпочел бы обсудить этот вопрос в другое время.
Вы неправильно сделали этот отчет.	Будет лучше, если вы посмотрите этот отчет ещё раз.

Слово «нет» вызывает негативные эмоции, но существуют слова, вызывающие приятные эмоции, улыбку практически у любого человека...
Давайте говорить друг другу комплименты!
Комплимент - любезное, приятное слово, лестный отзыв. Комплимент — одобрение нашей внешности, ума, поступка, работы. Комплимент одобряет и

Как вы хорошо выглядите!
Вы так прекрасны!
У вас замечательные глаза!
А вы такой интересный собеседник!
Вы так увлекательно рассказываете!

Комплименты
воодушевляют, но
только правильно
выраженные.

- **Вы прекрасный педагог!**
- не должен быть двусмысленным;
- должен быть «без гипербол», содержать лишь небольшое преувеличение качеств человека;
- должен учитывать собственное мнение человека о себе, касаться тех качеств, которыми человек гордиться. Если же человек не стремиться совершенствовать какое-то качество, не надо касаться его в комплименте;
- должен быть без дидактики, не надо учить в комплименте;
- *должен быть «без приправ» - «без ложки дёгтя».*

Несмотря на соблюдение норм РЭ, недоразумения всё равно случаются. И ещё одной причиной непонимания собеседников является неумение слушать. По мнению психологов, это умение важнее умения говорить.

Предлагаем вам ответить на вопросы теста «Умеете ли вы слушать?»

- 1. Стараетесь ли вы быстрее прекратить беседу, когда тема или собеседник вас не интересует? Раздражают ли вас манеры собеседника?**
- 2. Может ли неправильное высказывание вызвать у вас раздражение или грубость?**
- 3. Избегаете ли вы вступать в беседу с малознакомыми или незнакомыми людьми?**
- 4. Перебиваете ли вы в разговоре собеседника?**
- 5. Делаете ли вы вид, что слушаете собеседника, а сами в это время думаете о чем-либо другом?**
- 6. Меняете ли вы тон своего голоса, выражение лица в зависимости от того, кто является вашим собеседником?**
- 7. Изменяете ли вы ход разговора, если собеседник коснулся неприятной для вас темы?**
- 8. Поправляете ли вы собеседника, если в его речи встречается неправильное произношение отдельных слов?**

«почти всегда»-2балла

«в большинстве случаев» -4балла

«иногда» -6баллов

«редко»-8баллов

«никогда»-10баллов

55баллов — вы слушатель «среднего уровня»

62 балла - «выше среднего уровня»

более 62 баллов - «Вы отлично умеете слушать людей»



Частью общего речевого этикета является этикет телефонного разговора. Социологические опросы и личные наблюдения показывают, что этим видом этикета мы, учащиеся, овладели не в полной мере.

Мы не представляем себе жизни без телефона, в особенности, мобильного. Но это замечательное средство подчас используется не по назначению.

Многие из нас зачастую не продумывают, что и как сказать, а попусту тратят время на разговоры, которые можно обсудить при

- **Частью общего речевого этикета является этикет телефонного разговора. Социологические опросы и личные наблюдения показывают, что этим видом этикета мы, учащиеся, овладели не в полной мере.**
- **Мы не представляем себе жизни без телефона, в особенности, мобильного. Но это замечательное средство подчас используется не по назначению.**
- **Многие из нас зачастую не продумывают, что и как сказать, а попусту тратят время на разговоры, которые можно обсудить при встрече.**

Специалисты — психологи утверждают, что появилась современная болезнь - «телефомания», которая даже сокращает жизнь человека на 3-4 года.

А злые шутки, мерзкие розыгрыши или хихиканье, молчание, шипение в трубку - просто хулиганство и безобразие.

Кстати, существуют штрафы и уголовное наказание за моральный и материальный ущерб, нанесенный телефонными хулиганами.

Чтобы таких явлений стало меньше, нужно каждому из нас пресекать знакомых или приятелей, которые любят побаловаться с телефоном, считая это безобидной затеей.

Особенно популярны мобильные телефоны. Они, бесспорно, очень удобны.

Но использование сотовых телефонов во время управления автомобилем нередко приводит к дорожно-транспортным происшествиям, поэтому водителям необходимо самим соблюдать этические нормы поведения и не ждать, пока их заметит инспектор ГИБДД и оштрафует.

Звонок мобильного телефона можно услышать сегодня где угодно: на улице, в автобусе, на выставке... Очень часто телефоны звонят на спектаклях, ещё чаще — в кинотеатрах, а иногда и в школе на уроке, что является недостатком воспитания их владельцев.



«Почему обиделась мама?»

Маша: Алло, Катя, это ты?

Мама: Нет, это не Катя. А кто её спрашивает?

Маша: Да так, знакомая. А где Катя?

Мама: Её нет дома. Что ей передать?

Маша: Вот коза, обещала меня подождать, а сама куда-то слиняла.

Мама: Простите, я с вами в таком духе не могу дальше разговаривать.

Назовите ошибки

Маша начала разговор с вопроса, не зная, кто взял трубку, стала общаться на «ты», а к телефону подошёл взрослый человек, к которому следует обращаться на «вы».

После того, как Машу попросили представиться, она не назвала своего имени.

Маша эмоционально и бесцеремонно начала высказываться по поводу отсутствия Кати.

Если у Маши было срочное дело, то ей нужно было коротко передать просьбу через маму.

Если у Маши дело было не срочное, она должна была сказать, что она обязательно перезвонит.

Мама: Алло. Слушаю вас.

Маша: Здравствуйте, вас беспокоит Катина одноклассница, Маша.

Мама: Здравствуйте, я вас слушаю.

Маша: Можно пригласить вашу дочь к телефону?

Мама: К сожалению, её сейчас нет дома. Что ей передать?

Маша: Не беспокойтесь, срочного ничего нет, просто мы с ней должны договориться о встрече. Скажите, в какое время мне удобнее позвонить, чтобы застать её дома?

Мама: Позвоните часа через два. Я передам ей, что вы звонили.

Маша: Спасибо. Я обязательно перезвоню.

Правила разговора по

1. Сначала поздоровайтесь, назовите себя и только потом обращайтесь с просьбой.
2. Не набирайте номер по памяти, если не уверены в его правильности. Не звоните до 9 утра и после 22 часов (кроме случаев срочного сообщения или если вы точно знаете, что вашего звонка будут ждать и не легли спать).
3. Если во время разговора телефон случайно отключился, перезванивает тот, кто звонил.
4. Частные разговоры неудобно вести в присутствии других лиц. Поэтому, позвонив по личному делу, вначале поинтересуйтесь, есть ли возможность говорить.
5. Не звоните без крайней надобности на работу по личному делу.
6. На работе говорите по телефону кратко.
7. Разговор по телефону не должен быть более 3-5 минут.
8. Окончить разговор должен тот человек, который позвонил.
9. Если звонивший ошибся номером, отвечайте вежливо. Часто бывает, что виноват не человек, а автоматика.
0. По правилам русского речевого этикета абонент, которому звонят,

- Алло!	- Я вас слушаю.
- Извините, мне нужен Виктор Мухин.	- Это я.
Виктор, здравствуйте. Вам звонит Олег Егоров...	

Непозволительно тому, кто звонит, начинать разговор с вопросов: «Кто говорит? Кто у телефона?». Эти вопросы считаются невежливыми.

- Алло.	- Да. Я вас слушаю.
- Здравствуйте, а кто говорит?	- <u>А кто вам нужен? (А кому вы звоните?)</u>

- **Абонент не отвечает прямо на вопрос, а заставляет звонящего назвать абонента, который ему нужен.**
- **Считается неудобным выяснять третьему лицу личность звонящего, если абонента нет на месте.**

- Алло.	- Да.
- Саша дома?	- Нет. А кто это? /*Вопрос бестактен. Нужно: « Нет, а что ему передать?»»/

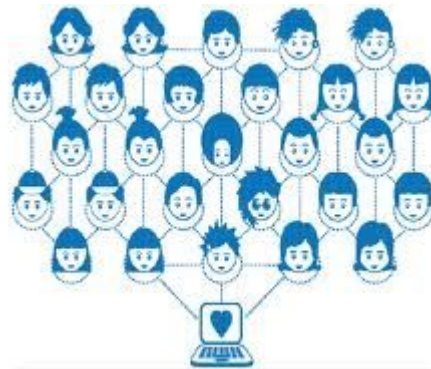
- **Не забывайте, что особенно полезны при телефонных разговорах три чудодейственных слова, которых часто не хватает в нашей речи: «извините», «пожалуйста», «спасибо».**
- **И последнее. Даже если вы обижены или разгневаны, воздержитесь от криков и угроз по телефону. Ведите себя корректно!!!**

Более подробно о русском телефонном этикете вы можете узнать из книги «Этикет русского телефонного разговора» А.А. Акишиной.

Интернет.

Многие уже имеют доступ к Интернету. Как же бесконфликтно совместить два мира - виртуальный и реальный? Сетевой этикет - это новое понятие, он складывается на наших глазах, его правила еще только формируются. Но одно ключевое положение уже ясно: общайся по компьютеру (т.е. в особом виртуальном мире) с другим как с живым собеседником. Однако наши привычные этикетные формулы должны отвечать принципу коммуникации, который предполагает набор определенных требований: полнота информации, качество информации, релевантность («не отклоняйся от темы»), манера («выражайся ясно»).

Сетевой этикет распространяется на следующие виды общения в интернете: электронную почту, личные странички (Web-страницы), телеконференции и форумы, чаты, гостевые книги. Каковы же самые простые этикетные правила в Сети?



Приветствие: очень редко используются вежливые формы типа *здравствуйте, уважаемый, дорогой*, название по имени-отчеству. Вместо них – *привет* или *привет, как дела?* После этого сразу следует переход к сути дела.

Обращение: В официальной переписке используются Вы-формы, а в форумах ты-формы. Это связано с тем, что сетевой «собеседник» не виден и зачастую придумывает себе псевдоним, меняет пол, возраст, национальность...

Прощание: формулы его также экономны - *пока, до свидания, спокойной ночи*

Благодарность высказывается в обычных выражениях *спасибо, пожалуйста*. Кроме того есть в сетевом этикете категория вежливости с ее специфическими проявлениями, с тем, что принято (быстрая загрузка материала, минимум графики, указание на тему письма, квотирование, смайлики) и не принято (звуковые файлы, спам, большие буквы, курсив, растянутая запись).

Сетевой этикет – это новый вид этикета, формирующийся на наших глазах. Ведущие его признаки: *демократичность* (упрощенность системы приветствий, прощаний, обращений), *деловитость* (информационная достаточность сообщений), *лаконичность*, *оперативность* (быстрый ответ на полученное сообщение), *элементарная вежливость* (выражения благодарности и ответа на нее; сообщения о цели, назначении электронного письма, подпись и обратный адрес). Разнообразие форм этикета, свойственное устному и письменному общению, в сетевом этикете рассматриваются как «информационный шум», создающий «помехи» в