

Լիանա Ս. Սարգսյան  
*Բանաս. գիյր. թեկն.*

## ԽՈՍ-ՔԱՅԻՆ ԷԹԻԿԵՏ\*

**Բանալի բառեր** – վարվեցողություն, խոսք, արտալեզ-  
 վական գործոն, միջավայր, իրավիճակ, խոսքային կաղա-  
 պարներ, հաղորդակցում, լեզվական միջոցներ, դիմելաձև,  
 հնչերանգ:

Ճիշտ հարաբերությունների ձևավորման և անմիջական շփման համար  
 լեզվական գիտելիքների պաշարը, իհարկե, անհրաժեշտ նախապայման  
 է, բայց միակը չէ: Զրույցն արվեստ է, որին տիրապետելու համար անչափ  
 կարևոր են ոչ միայն լեզվական գիտելիքները, այլև էթիկետի<sup>1</sup> կանոնների  
 իմացությունն ու կիրառությունը: Էթիկետը երեք բաղկացուցիչների ամ-  
 բողջությունն է՝ **արտաքին տեսք, վարվեցողություն և խոսք**<sup>2</sup>. սրանք  
 զգալիորեն փոխկապակցված են և փոխլրացնում են միմյանց:

Խոսքային էթիկետի տարբեր սահմանումներ կան<sup>3</sup>: Ընդունված է ասել,  
 որ այն խոսքային տեղին միջոցների և վարվեցողության կանոնների  
 համադրությունն է հաղորդակցական որևէ իրավիճակում: Ասել է թե՛ այն  
 անհատի բարեկրթության, քաղաքավարության այցեքարտն է «բարևից  
 ցտեսություն» ճանապարհին: Խոսքային և վարվեցողության կանոնների  
 հետևողական կիրառությունը ձևավորում է հասարակական **հաշտ, հար-  
 զալից և բարեկիրթ հարաբերություններ**:

Ժամանակի ընթացքում յուրաքանչյուր ազգ մշակում է խոսքային և  
 վարվեցողության էթիկետի իր կանոններն ու յուրահատկությունները,  
 որոնք երբեմն խստորեն հակադրվում են միմյանց<sup>4</sup>: Սակայն կան հատ-

\*Հոդվածն ընդունվել է տպագրության 10.05.2015:

1 Կարծում ենք՝ այս բառի հայերեն համարժեքները ձգգրտորեն և լիովին չեն արտահայտում  
 անհրաժեշտ իմաստը, այդ պատճառով ներկա հոդվածում գործածում ենք «էթիկետ» բառը:

2 Հմնտ. **И. Стернин**. Русский речевой этикет. Воронеж, 1996, էջ 3-4:

3 Տե՛ս **Н. Формановская**. Речевой этикет и культура общения. М., 2005, էջ 68, 73: **И. Стернин**, նշվ.  
 աշխ., էջ 4: **Стилистический энциклопедический словарь русского языка** (под ред. **М. Кожиной**). М.,  
 2003, **О. Гойцман, Л. Гончарова, О. Лапина** и др., **Русский язык и культура речи**. М., 2009, էջ 117  
 ևն: Խոսքային էթիկետի, մասնավորապես դրա հիմնարկային մասին տե՛ս նաև **Г. Грайс**. Логика  
 и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XVI, М., 1985, էջ 217-238:

4 Ճապոնիայում, որպեսզի չվիրավորեն (չնեղացնեն) զրուցակցին, անգամ բացասական պատա-  
 խանի դեպքում չեն գործածում «ոչ», «չգիտեմ», «չի լինի», «ձիշտ չես» արտահայտությունները, իսկ  
 Արևմուտքի և Արևելքի տասնյակ ազգերի խոսքային մշակույթում սրանք անհամաձայնություն ար-  
 տահայտող չեզոք միջոցներ են: Կամ՝ արարները, բուլղարացիները համաձայնություն, հավանություն

Ը (ԺԳ) փայրի, թիվ 2 (54) ամսիկ-հունիս, 2016

ՎԿՄ համահայկական հանդես

կանիշներ, որոնք, անկախ ազգային պատկանելությունից, ընդհանուր և համապարտադիր են խոսքային էթիկետի համար: Դրանցից են՝ **չափը, գազավածությունը** (որոնք արտահայտվում են ինչպես անհատի խոսքով, այնպես էլ հագուստով, շարժումով, դիմախաղով), **հավասարակշռվածությունը, ուշադրությունը, հարգանքը խոսակցի հանդեպ, փոխզույժումը, փոխընկալումը** և այլն, որոնցից մեկի անտեսումը կարող է բացասաբար ազդել գրույցի ընթացքի վրա:

**1. Արտալեզվական գործոններ:** Կան տարատեսակ իրողություններ, որոնք հաղորդակցական գործընթացների նախասկիզբն են և ուղղակիորեն պայմանավորում են խոսքային էթիկետը: Դրանք պայմանականորեն կարելի է անվանել արտալեզվական գործոններ<sup>5</sup>, որոնցից յուրաքանչյուրը սահմանում է վարվեցողության որոշակի պահանջներ և թելադրում խոսքային համապատասխան միջոցներ: Դրանք միասնաբար ձևավորում են հաղորդակցական ողջ գործընթացը: Այդ գործոններից են միջավայրը, անհատի հասարակական դերը, հագուստը, ավանդույթն ու ծիսակարգը, տարածական վարքը, գրուցակիցների դիրքը, հայացքը, շարժումը, դիմախաղը:

**Ա. Միջավայր:** Հաղորդակցական հարաբերությունները, ըստ միջավայրի, բաժանվում են 3 խմբի՝ **պաշտոնական, ոչ պաշտոնական** (մտերմիկ), **կիսապաշտոնական** (պաշտոնական-գործնական): Դրանցից յուրաքանչյուրին բնորոշ է վարվեցողության և խոսքի ուրույն մշակույթ<sup>6</sup>: Միջավայրը խոսքային էթիկետը պայմանավորող ամենից գլխավոր գործոնն է. այն ելակետ է մյուս գործոնների համար:

**ա) Պաշտոնական միջավայրը** բնորոշ է ղեկավար-ենթակա, ուսուցիչ-աշակերտ, դասախոս-ուսանող, հաճախորդ-սպասարկու, երկու անձանոթի և այլ հարաբերություններին: Խոսակիցներից պահանջվում է խոսքային և վարվեցողության կանոնների կատարյալ պահպանում: Այս միջավայրում շփումները պետք է ընթանան որոշակիորեն սահմանված աշխատակարգով, քանի որ, անկախ ոլորտից և այլևայլ հանգամանքներից, առավելապես գործում է մեկ կարգի հարաբերություն՝ **գերադաս-ստորադաս**: Յուրաքանչյուրը պետք է հստակորեն ճանաչի և իրականացնի իր

---

արտահայտում են՝ գլուխը աջուձախ տարրերելով, իսկ անհամաձայնությունը արտահայտում են գլխի հետ ու առաջ շարժումով: Սակայն տասնյակ ազգերի համար այդ շարժումները ճիշտ հակառակ նշանակությունն ունեն: Մի ազգի համար ցածրաձայն խոսելը չիմացության, շփոթմունքի վկայություն է, մեկ ուրիշի համար՝ պատվի ու հարգանքի, կամ՝ մի ազգի համար հայացքը հատակին հռած խոսելը հարգանքի նշան է, մեկ ուրիշ դեպքում՝ արհամարհանքի և այլն: Խոսքային և վարվեցողության էթիկետի այսպիսի տարբերությունները խորապես ազգային, պատմական, ավանդական և կրոնական կնիք ունեն: Ուստի խորհուրդ է տրվում որևէ երկիր մեկնելուց առաջ որոշ չափով ծանոթանալ ոչ միայն նրա քարտեզին, այլև խոսքի և վարվեցողության հիմնական յուրահատկություններին:

5 Հարցի վերաբերյալ առկա է տեսակետների չհամակարգված բազմազանություն: Մի գրքում սրանք ներկայացվում են որպես խոսքային էթիկետի ոչ խոսքային (ոչ վերբալ) միջոցներ, մեկ այլ գրքում տրվում են որպես գործոններ, մեկ ուրիշ դեպքում չի նշվում ո՛չ առաջինը, ո՛չ երկրորդը, և հարցը կարևորվում է միայն իրողությունը անվանելու և այն նպատակին ծառայեցնելու տեսանկյունից: Թերևս այս երրորդ մոտեցումը առավել նպատակահարմար է, ի վերջո, հաղորդակցական գործընթացը «անսայթաք» կազմակերպելու համար առաջնային հիմնահարց չէ այն խիստ ձշգրտումը, թե սրանք խոսքային էթիկետը պայմանավորող միջոցներ են, թե՛ գործոններ: Առավել կարևոր են այս իրողությունների իմացությունն ու կիրառությունը: Այսուհանդերձ, նյութը որոշ չափով դյուրընկալ դարձնելու մտայնությամբ դրանք փորձում ենք ներկայացնել պայմանական ինչ-ինչ բաժանումներով: 6 Հմնտ. **И. Стернин**, նշվ. աշխ., էջ 8-9:

գործառույթը, առաջնորդվի փաստական հիմքերով: Այս իրավիճակում պետք է բացառվի հատկապես անհատական-զգայական մղումներով թելադրվող գործելաոճը: Խոսքային և վարվեցողության բոլոր նորմերը խստագույնս պետք է պահպանվեն, քանի որ աննշան շեղումը կարող է բացասաբար ազդել հարաբերությունների (աշխատանքի) վրա:

**բ) Ոչ պաշտոնական միջավայրը** բնորոշ է ընտանիքի անդամների, ընկերների, մտերիմների հարաբերություններին: Այս միջավայրը վարվեցողության և խոսքային էթիկետի կանոնների ազատությամբ, նաև բազմազանությամբ, անմիջականորեն հակադրվում է պաշտոնականին: Հարաբերությունները անկաշկանդ են, գերակայում է հատկապես «**հավասարը հավասարի**» հետ սկզբունքը, շփումներում մեծ է հատկապես զգայական որակների դերը: Մակայն իրավիճակին խորթ մի երրորդ անձի ներկայությամբ ազատ շփումները պետք է որոշակիորեն սահմանափակվեն:

**գ) Կիսապաշտոնական միջավայրը** բնորոշ է գործընկերների, հարևանների, ոչ մտերիմ ծանոթների, ազգակիցների հարաբերություններին: Այս միջավայրի համար փոքր-ինչ բարդ է կոնկրետ չափանիշներ սահմանելը. այն պաշտոնական և ոչ պաշտոնական իրավիճակների համադրություն է, որում խոսքային և վարվեցողության կանոնները գերազանցապես պայմանավորված են իրավիճակային հանգամանքներով և անընդհատ ենթակա են փոփոխության: Ծանոթության աստիճանը, տեղը, ժամանակը, տարիքը, սեռը, երրորդ անձանց ներկայությունը որոշում են, թե խոսքային էթիկետի որ դրսևորումից օգտվեն խոսակիցները: Այս դեպքում անհատը պետք է լինի զգոն, շրջահայաց, նրբանկատ, տիրապետի խոսքային տարբեր որակների, պետք է արագ կողմնորոշվի՝ նկատի առնելով անգամ իրադրական չնչին փոփոխությունը:

**Բ. Հասարակական դեր:** Առանձնացվում է դերի երկու տեսակ՝ **կայուն** (տևական) և **փոփոխական**: Առաջինը պայմանավորված է տարիքով, սեռով, մասնագիտությամբ, բնակության վայրով, աշխատանքային դիրքով և այլն: Ըստ այդմ՝ առանձնացվում են, օրինակ, կնոջ և տղամարդու, ծնողի և երեխայի, դեկավարի և ենթակայի, մեծի և փոքրի դերեր: Երկրորդը պայմանավորված է միայն միջավայրի փոփոխությամբ: Այս դեպքում առանձնացվում են գործընկերոջ, ընկերոջ, հյուրի, ուղևորի, անցորդի և այլ դերեր, որոնցից յուրաքանչյուրի համար խոսքային էթիկետը սահմանում է որոշակիորեն տարբեր կանոններ<sup>7</sup>:

Բոլոր շփումները ճիշտ ընթացք են ստանում այն դեպքում, երբ կողմերը օբյեկտիվորեն գիտակցում են իրենց հասարակական դերը: Դրա յուրահատկությունները ուղղակիորեն բխում են միջավայրային գործոնից: Շատ կարևոր է այն, թե անհատը իր հաղորդակցական գործունեությունը որ միջավայրում է իրականացնում՝ պաշտոնական, ոչ պաշտոնական, թե՛ կիսապաշտոնական: Օր.՝ պաշտոնական իրավիճակում, եթե ղեկավարն է ուշանում աշխատանքից, ապա այդ մասին ենթակայի թեթև ակնարկն անգամ անբարեկրթություն է և կարող է արժանանալ լուրջ դիտողության,

7 Այս մասին մանրամասն տե՛ս **Л. Крысин.** Речевое общение и социальные роли говорящих // Социально-лингвистические исследования. М., 1976:

քանի որ որոշակի իրավիճակում խախտվում է հասարակական դերի գործառույթը: Մինչդեռ ղեկավարը, իրեն վերապահված իրավունքներով, ուշանալու համար կարող է դիտողություն անել ենթակային: Կամ՝ պաշտոնական միջավայրում ղեկավարի թելադրող պահվածքն ու խոսքը էապես պետք է փոխվեն ոչ պաշտոնական միջավայրերում (օր.՝ ընտանեկան, ընկերական մթնոլորտում), հակառակ դեպքում հնարավոր են ինչ-ինչ բախումներ:

**Գ. Հագուստ:** Այն լիովին պետք է համապատասխանի անհատի դերին, գտնվելու տեղին, ժամանակին և ձշտորեն լրացնի նրա կերպարը: Ժամանակի ընթացքում հանրային տարբեր ոլորտների համար (օր.՝ աշխատանքային զանազան միջավայրեր՝ գինվորական համակարգ, կրթական, բանկային ոլորտներ և այլն) ստեղծվել և ստեղծվում են համազգեստներ, որոնք գերազանցապես ներդաշնակում են անհատի հասարակական դերին: Ինչպես նշել ենք, էթիկետը 3 բաղկացուցիչ տարրերի միասնություն է, որոնցից մեկի բացթողումը կարող է որոշ չափով բացասաբար ազդել հաղորդակցման գործընթացի վրա: Ուստի որևէ միջավայրում, հատկապես պաշտոնական իրավիճակներում ներդաշնակ ներկայանալու համար խորհուրդ է տրվում նախապես ծանոթանալ արտաքին տեսքի էթիկետի կանոններին<sup>8</sup>:

**Դ. Ավանդույթ և ծիսակարգ:** Սրանց առնչվող խոսքային և վարվեցողության կանոնները սովորաբար փոխանցվում են ժառանգորդաբար: Օր.՝ մեր ավանդույթի համաձայն՝ առաջին անգամ որևէ մեկի տանը (տարածքում) հյուրընկալվելիս ասում ենք. «Ուտք(ներ)ս բարի/խերով լինի», որին սովորաբար պատասխանում են. «Բարով եք եկել, հազար բարի...»: Ավանդույթով պայմանավորված խոսքային կառույցներ են բազում բարենադրանքներ (նորապսակներին՝ «Մի բարձի ծերանաք», «Յոթ որդով սեղան նստեք», «Ծլեք, ծաղկեք, զորանաք»), օրհնանքներ («Կյանքդ ջրի նման երկար լինի», «Վատ օր չտեսնես») և այլն: Կամ՝ պսակադրության արարողության ժամանակ առաքելական եկեղեցին սահմանում է փեսայի դեպքում՝ «Տեր եմ», հարսի դեպքում՝ «Հնազանդ եմ» կաղապար-արտահայտությունները: Եվ հավանաբար նկատած կլինեք, որ հաճախ քահանայի «Տեր ես...» կամ «Հնազանդ ես...» հարցերին ի պատասխան հնչող «այո», «համաձայն եմ», «իհարկե» բառերը չեն ընդունվում, որովհետև ծիսակարգն է թելադրում խոսքը: Կամ՝ Զատիկը պետք է շնորհավորել ոչ թե «Զեր Զատիկը շնորհավոր», այլ «Քրիստոս յարեալ ի մեռելոց» արտահայտությամբ, որի պատասխանն է՝ «Օրհնեալ է Յարութիւնն Քրիստոսի»:

**Ե. Տարածական վարք:** Խոսակիցների միջև, ըստ իրավիճակի, պետք է պահպանվի որոշակի տարածություն: Պայմանավորված ավանդույթով և զանազան գործոններով՝ տարածական չափանիշները փոփոխական են<sup>9</sup>:

8 Այս մասին մանրամասն տես **И. Кузнецов.** Деловое общение. Деловой этикет. М., 2005: (Էլ. հասցե՝ <http://nemaloknig.info/downloadbook-fb2-34716/>):

9 Ինչպես հայտնի է, Իսրայելում կրոնական արգելք է, որ տղամարդը հանրային փոխադրամիջոցում նստի օտար կնոջ կողքին կամ ծանոթանալիս ձեռքով բարևի կնոջը: Մեկ այլ երկրում այդպիսի վարքը վիրավորական է: Կամ՝ անգլիացիները, ֆրանսիացիները նույնիսկ ոչ պաշտոնական շփումներում էապես պահպանում են որոշակի տարածություն միմյանց միջև, մինչդեռ իտալացիները, Արևելքի

Առանձնացվում են տարածական վարքի հետևյալ տեսակները.

ա) **մտերմիկ՝ 0-50 սմ.** բնորոշ է ամուսնական զույգի, սիրահարների, ծնող-երեխա հարաբերություններին,

բ) **անհատական՝ 50-100 սմ.** բնորոշ է գործընկերային, բարեկամական հարաբերություններին,

գ) **սոցիալական՝ 100-150 սմ.** բնորոշ է ոչ այնքան ծանոթ (օր.՝ նոր գործընկեր), նաև՝ անծանոթ մարդկանց հարաբերություններին (օր.՝ ուղևոր-վարորդ, վաճառող-գնորդ),

դ) **պաշտոնական՝ 150-300 սմ.** բնորոշ է պաշտոնական հարաբերություններին,

ե) **հրապարակային (հասարակական)՝ 300 սմ մինչև 3 մ.** բնորոշ է խմբակային-հասարակական շփումներին (օր.՝ դասախոս-լսարան, ունկնդիր-հեռուոր և այլն)<sup>10</sup>:

Ըստ խոսակիցների պայմանավորվածության, ինչպես նաև ըստ տարբեր իրավիճակների ու հանգամանքների՝ այս չափանիշները կարող են խախտվել: Այսպիսի դեպքերում ցանկալի է խոսքային որևէ կառույցով, այսպես ասած, նախապես զգուշացնել խոսակցին, ինչպես՝ «Խնդրեմ մոտ նստեք/մոտ նստիր...», «Եկեք՝ մոտ նստենք, զրուցենք...» և այլն: Իհարկե, մոտ նստելու հրավերի արտահայտությունը հոգեբանորեն ավելի հեշտ է տրվում նախ և առաջ հենց հրավիրողին: Մինչդեռ խոսքային կառույցների ընտրության հարցում շատ դժվար իրավիճակ է ստեղծվում այն դեպքում, երբ ցանկություն է լինում սահմանված տարածությունը ոչ թե փոքրացնելու, այլ մեծացնելու: Խոսքային միջոցներն այս դեպքում ոչ միայն ցանկալի չեն, այլև ինչ-որ առումով հակասում են վարվեցողության նորմերին: Նույնիսկ «Խնդրում եմ՝ հեռու նստիր...», «Որ խնդրեմ, հեռու կնստեմ...» և նման խնդրանք-դիմումներն անհարմարություն են ստեղծում երկուստեք: Դրա համար զրույցի ընթացքում միշտ ուշադիր և նրբանկատ լինելը անհրաժեշտ է: Երբ զրուցակիցը տվյալ իրավիճակում տարածքը խախտում է (կարող է խոսելով փոխել տեղը, զգուշորեն հեռացնել աթոռը, անգամ՝ մարմնով հետ նստել)՝ ավելի հեռանալով խոսակցից, ապա նշանակում է, որ նա ուզում է որոշակի տարածք դնել իր և խոսակցի միջև: Այս դեպքում աննկատ պետք է ցույց տալ համապատասխան վերաբերմունք և ոչ թե տվյալ տարածքում համառորեն «հետապնդել» նրան: Առավել ևս ցանկալի չէ «Ինչո՞ւ ես հեռու նստում...», «Ինչո՞ւ հետ քաշվեցիր...» ուղղակի հարցերով անհարմար վիճակի մեջ դնել խոսակցին: Մյուս դեպքերում ցանկացած չնախատեսված խախտում հնարավոր է՝ ընկալվի որպես անբարեկրթություն և կամ անհարգալից վերաբերմունք:

**2. Զրուցակիցների դիրքը:** Խոսակիցները, անկախ ղեկավար կամ ենթակա լինելու հանգամանքից, զրույցի ընթացքում պետք է գտնվեն նույն հարթության վրա՝ հավասար դիրքում: Խոսքային և վարվեցողության

որոշ ժողովուրդներ, այդ թվում նաև հայերը սովորություն ունեն քիթ քթի տալով զրուցելու նաև այնպիսի իրավիճակներում, երբ խոսակիցների միջև որոշակի տարածքի պահպանումը պարզապես պարտադիր է: Համենայն դեպս, խոսքային վարվեցողությամբ մենք առավելաբար հետևում ենք միջազգային քաղաքակրթական չափանիշներին: 10 Այս մասին տես **И. Стернин.** նշվ. աշխ., էջ 28-29: **Տ. Խաչատրյան,** Հաղորդակցման և աշխատանքային գործունեության ընդհանուր հմտություններ, Եր., 2012, էջ 20:

կանոնները այս դեպքում նույնպես փոխապայմանավորում են միմյանց: Պաշտոնական և կիսապաշտոնական միջավայրերում նախընտրելի է հետևյալը. եթե նստած եք, և մեկը ներս է մտնում, ապա կանգնելով հրավիրեք նրան նստելու՝ գործածելով «Ներս արի, նստիր...», «Համեցիր/համեցեք...», «Նստիր/նստեք...» արտահայտությունները: Նույնը կարելի է անել նաև ձեռքի շարժումով (ձեռքը պարզելով՝ հրավիրեք նստելու): Իսկ եթե զրույցը ակնթարթային բնույթ ունի, ապա մեծ դժվարություն չէ 1-2 րոպե ոտքի վրա անցկացնելը, ընդ որում, բնավ չարժե զրուցակցին ակնարկել կամ ցույց տալ, թե իր «պատճառով» մնացիք ոտքի վրա: Առավել մեծ՝ լսարանային շփումների ժամանակ ձիշտ է խոսակցի կանգնած դիրքը: Օր.՝ փորձը ցույց է տալիս, որ ուսուցիչը, դասախոսը, զեկուցողը, հոետորը ավելի լավ է տիրապետում լսարանին, երբ **կանգնած է**: Այս կերպ մեծանում է արձագանքին հետևելու հնարավորությունը, որը մեծապես օգնում է հենց խոսողին: Այսպիսի իրավիճակում հարցեր տալիս կամ տեսակետ արտահայտելիս կանգնելը պարտադիր է և ձիշտ (եթե, իհարկե, չկան խոչընդոտներ կամ պայմանավորվածություն): Ոչ պաշտոնական (մտերմիկ) միջավայրում այս նորմերը որոշ չափով կարող են խախտվել:

Կարևոր է ևս մի հարց. որքանով է ձիշտ, երբ զրուցակիցներից մեկը խոսելիս գնում-գալիս է, նայում աջուձախ, ուղղում խոսակցի հագուստը կամ անընդհատ թփթփացնում նրա թևին, ուսին, խաղում ձեռքի տակ ընկած որևէ իրով, հաճախ նկարում է և այլն: Այսպիսի պահվածքը **անբարեկրթություն է**: Իհարկե, խորհուրդ չի տրվում զրուցելիս անշարժ նստել և անդադար նայել խոսակցի աչքերին (սա էլ մյուս ծայրահեղությունն է և կաշկանդում է զրուցակցին), սակայն վերը նշված պահվածքը նույնպես ընդունելի չէ: Նման դեպքերում խոսակցին կարելի է նրբանկատորեն «դարձի բերել». թերևս արդյունավետ կլինի «Անհանգիստ ես..., գուցե նստեիր...», «Մի փոքր էլ նստած խոսենք...», «Իսկ ինչ ես նկարում...» արտահայտությունների գործածությունը. դրանք հաստատ կսթափեցնեն կամ կզսպեն խելացի զրուցակցին:

**Է. Հայացք, դիմախաղ, շարժում:** Ջրույցի ընթացքում պետք է խոսակցին ուշադրության կենտրոնում պահել, նայել աչքերին/դեմքին: Սակայն ողջ զրույցի ժամանակ, անկախ տևողությունից, **աչքերին անընդմեջ նայելը ձիշտ չէ**. սևեռում հայացքը ճնշում է զրուցակցին: Թերևս առավել նպատակահարմար է ժամանակ առ ժամանակ հայացքը սահեցնել խոսակցին մոտ առարկաների վրա: Սակայն հատկապես կարևոր հարցադրումների ժամանակ չարժե պատասխանել՝ շրջակա առարկաներին նայելով: Դա մի բան թաքցնող, պատասխանից խուսափել փորձող մարդու վարքագիծ է:

Խոսելիս մարդիկ միմյանցից ազդակներ են ստանում նաև **դիմախաղի և շարժումների միջոցով**<sup>11</sup>: Այս դեպքում նույնպես չափի զգացողությունը անհրաժեշտություն է: Հաստատապես հաճելի չէ դեմքի ոչինչ չատող արտահայտությունը: Այդպիսի զրուցակիցը թողնում է անտարբեր, սառը

<sup>11</sup> Հաղորդակցման ընթացքում շարժումների և դիմախաղի նշանակության մասին մանրամասն տե՛ս **Ա. Սիզ, Язык телодвижений. Как читать мысли окружающих по их жестам. М., 2003, С. 10-12** և **Խաչատրյան, նշվ. աշխ., էջ 21-34**:

մարդու տպավորություն և վանում խոսակցին: Չէ՞ որ շփման ընթացքում մարդիկ իրենց խոսքի ազդեցության մասին զգալի չափով տեղեկություն են ստանում հենց խոսակցի դիմախաղից, որը հաճախ պայմանավորում է խոսքի հետագա զարգացումը կամ դադարը: Մի բարի ժպիտը, հոնքերի թեթև շարժը, գլխով թեթև հավանություն տալը հաստատապես չեն խանգարի գրույցի ընթացքին: Սրանք վկայում են, որ Դուք անտարբեր չեք խոսքի, ասելիքի հանդեպ: Բայց նաև հաճելի չեն դիմային ակտիվ և տարատեսակ շարժումները (անընդհատ ժպտալ, շուրթերը կծուտել և այլն), որոնք պարզապես կարող են հոգնեցնել կամ նյարդայնացնել խոսակցին:

Կարևոր են նաև **շարժումները**, անշարժ և մռայլադեմ գրուցակիցը թողնում է լարվածի տպավորություն, և դժվար է նրա հետ շփման եզր գտնելը: Մինչդեռ ձեռքերի և մատների թեթև շարժը, ուս(եր)ի թույլ շարժը կտրում են զգաստությունը, միօրինակությունը և նպաստում կենդանի գրույցի ծավալմանը: Միանշանակ հաճելի չեն այն գրուցակիցները, որոնք անընդհատ թափահարում են ձեռքերը, հարկի-անհարկի հավանություններով տարուբերում գլուխը, անընդհատ ծիծաղում, ստեպ-ստեպ փոխում են նստելու դիրքը: Իհարկե, ասվածը վերաբերում է չեզոք հարաբերություններին. անձից անձ, միջավայրից միջավայր փոխվում են բոլոր նախապայմանները: Բոլոր դեպքերում **չափի զգացողությունը, զսպվածությունը** խոսքային և վարվեցողության նորմերի անհրաժեշտ նախապայմաններ են:

**2. Հնչերանգ և դիմելաձև:** Բոլոր իրավիճակներում գրույցը սկսելու համար առանձնակի կարևոր են ձայնի հնչերանգն ու համապատասխան դիմելաձևը: Ըստ էության, դրանք կատարում են կարգավորող դեր, խոսքի նախասկիզբն են և նպաստում են առաջին տպավորության ձևավորմանը:

**Ա. Հնչերանգ:** Զրույցի ընթացքում ձայնի բարձրությունը պետք է լինի այնքան, որ խոսակիցը չլարվի և կամ ստիպված չասի. «Ի՛նչ», «Եթե կարելի է, մի քիչ բարձր խոսեք», «Կներեք, լավ չեմ լսել»: Պաշտոնական և կիսապաշտոնական միջավայրերում խոսքը պետք է արտաբերվի հստակ, ձայնի հանդարտ և անխախտ հնչերանգով՝ առանց հուզառատ խանդավառության կամ վրդովմունքի: Հակառակ դեպքում ասելիքը կարող է թողնել ոչ թե գրույցի (երկխոսության), այլ մի տեսակ մարտահրավերի տպավորություն, որը հաստատապես կվանի գրուցակցին: Նույնիսկ թեժ գրույցի ընթացքում արժե հիշել ամենակարևորը. մեր կարծիքը, որքան էլ այն ճշմարիտ թվա կամ լինի, չպետք է հնչի որպես անվերապահ դատողություն կամ «դատավճիռ»:

Պաշտոնական և կիսապաշտոնական շփումներում հաճախ պատահում է՝ գրուցակիցներից մեկը (հիմնականում դիրքով ցածրը) սկսում է խոսել/պատասխանել գրեթե անլսելի ձայնով կամ «մեղմաքնքուշ» ելևէջումներով, հնչյունների անհասկանալի քմայնացումներով՝ հայացքը հառած հատակին կամ պատին: Իհարկե, կան ազգեր, որոնց վարվեցողական մշակույթում այսպիսի պահվածքը հարգանքի նշան է: Բայց մեզանում ճիշտ չէ այն մտայնությունը, թե դա առանձնակի համեստության, ամոթխածության և կամ զսպվածության ապացույց է: Ատամների արանքից նետված խոսքը

կամ քթի տակ նվնվոցը բնավ էլ բարեկրթության նշան չէ: Պետք չէ այն-քան բարձր խոսել, որ մի երրորդ անձ կամա-ակամա վերածվի հարկա-դիր ունկնդրի: Ցավոք, մեզանում վերջին տասնամյակներում արմատա-վորվում է մի տհաճ իրողություն. բուռն և երկարատև գրույցներ, հեռա-խոսագրույցներ փոխադրամիջոցներում, թատրոնում, հասարակական այլ վայրերում: Այսպիսի պահվածքը անընդունելի է: Ըստ վարվեցողության կանոնների՝ կարելի է գրույցը հետաձգել «Ներիր, խոսելը հարմար չէ...», «Զանգեք մի քանի րոպեից...» արտահայտություններով: Իսկ եթե գրույցը հրատապ է, անհրաժեշտ է բավարարվել խոսքային սեղմ և չեզոք կա-ռույցներով. «Այո», «Ո՛չ», «Զգիտեմ», «Հետո կորոշենք», «Կարելի է» և այլն:

**Բ. Դիմելաձևեր:** Յուրաքանչյուր գրույց սկսվում է դիմելաձևից: Առա-ջին տպավորությամբ՝ հայերենի հարուստ բառագանձը այս առումով կար-ծես այնքան էլ հարուստ չէ: Համենայն դեպս, ներկա օրերի պատկերը այնքան էլ ոգևորիչ չէ: Արդեն իրողություն է, որ անծանոթ մեկին որևէ բան հարցնելիս կամ վարորդին, վաճառողին, ուսանողին դիմելիս, որը, հիշեց-նենք, պաշտոնական-կիսապաշտոնական շփում է, հաճախ ենք լսում **հո-պար, քուրիկ, մորքուր, տոտա, դյադյա, ընկեր ջան, այ աղջի/ տղա** և նման աղավաղված ու մերժելի դիմելաձևեր: Ընդ որում, խոսքն էլ սովորա-բար ուղեկցվում է **դու**-ով, կարծես հին ու բարի օրերի մեր ընկերոջն ենք հանդիպել: Սա, մեղմ ասած, շփման այնքան էլ հաճելի ձև չէ: Մինչդեռ մեր լեզվում գրեթե բոլոր իրավիճակների համար կան շատ հարմար դիմելա-ձևեր, խոսքային կառույցներ, ի վերջո, **Դուք** հարգանքի հոգնակի, որոնք իմանալն ու գործածելը կնպաստի արդյունավետ շփմանը: Եվ թյուր է այն կարծիքը, թե իբր հայերենում, ի տարբերություն այլ լեզուների, դիմելա-ձևերը շատ չեն և կամ չեն ընդգրկում մեր կյանքի բոլոր ոլորտները: Պար-զապես, ինչ-ինչ հանգամանքներով պայմանավորված, հաճախ շրջանցում ենք էթիկետի տարրական կանոնները՝ մոտենալով գավառական շփում-ների հարթակին:

Խոսքային միջավայրով պայմանավորված՝ դիմելաձևերը կարող են ունենալ հետևյալ դրսևորումները<sup>12</sup>.

1. Պաշտոնական **չեզոք** իրավիճակում, երբ գրուցակիցը ղեկավար է, և գիտեք նրա ազգանունը, դիմեք՝ **պարոն/տիկին**-ով<sup>13</sup>: Այս դիմելաձևը կա-րելի է գործածել՝ համադրելով պաշտոնի անվանը՝ **պարոն/տիկին նա-խարար/ռեկտոր/վարչապետ/տնօրեն**: Պաշտոնական վերամբարձ խոս-քում ազգանվանը կամ անվանը պետք է ավելացնել **հարգելի, հար-**

12 Դիվանագիտական և հոգևոր միջավայրերում գործածվող դիմելաձևերի մասին տես **Յու. Ավե-տիսյան, Լ. Թեյլան, Ա. Սարգսյան** և ուրիշներ, «Հայոց լեզու և խոսքի մշակույթ», գիրք Բ, Եր., 2015, էջ 307-308, 310-311:

13 Խորհրդային տարիներին ընդունված և տարածված ընկեր դիմելաձևը անկախացումից հետո աստիճանաբար օտարանում է, լեզվի արդի փուլում գրեթե դուրս է մղվում գործածությունից, թեև վիրավորական որևէ ենթատեքստ չունի և, ի դեպ, շատ հարմար դիմելաձև է: Բացի այդ, նույն՝ խորհրդային ժամանակներից ռուսերենի դիմելաձևերի նմանությամբ պաշտոնական և կիսա-պաշտոնական հարաբերություններում տարածված է անուն-հայրանունով դիմելու ձևը՝ Սեդրակ Միմոնիչ, Անահիտ Հրանտովա, Աշոտ Սերգեյիչ, ընդ որում, դրանք առավելաբար հնչում են ռուսերենին բնորոշ արտասանությամբ: Այս օտարամուտ ձևերի փոխարեն թերևս կարելի է շրջա-նառության մեջ դնել հայերեն Սեդրակ Միմոնի, Անահիտ Հրանտի, Աշոտ Սերգեյի համարժեք կառույցները կամ կարելի է գործածել նաև մասնագիտության (գբաղմունքի) և ազգանվան համադրությամբ կազմված դիմելաձևեր, ինչպես՝ բժիշկ Գրիգորյան, ուսանող Հակոբյան և այլն:



**գարժան, մեծարգո, պատվելի** բառերից մեկը (սա տարածված է հատկապես գրավոր խոսքում՝ պաշտոնական նամակ, ուղերձ, դիմում և այլն): Իսկ եթե խոսքն ուղղված է բազմամարդ լսարանի, ապա գործածվում են նույն դիմելաձևերը՝ առանց ազգանվան կամ պաշտոնի անվան՝ **Հարգելի տիկնայք/պարոնայք/տիարք/ հյուրեր** և այլն: Չի հանձնարարվում գործածել Հարգարժան/հարգելի **պարոն** Պողոս Պողոսյան դիմելաձևը: Կառույցը ճիշտ է, երբ ազգանվան փոխարեն գործածվում է պաշտոնի անունը՝ **Հարգարժան/հարգելի պարոն/տիկին նախարար/տնօրեն**:

2. Պաշտոնական և կիսապաշտոնական իրավիճակներում, երբ չզիտեք խոսակցի անուն-ազգանունը, և գրույցն էլ ակնթարթային բնույթ ունի, կարելի է դիմել՝ գործածելով **ԴՈՒՔ** հարգական ձևը կամ **պարոն, տիկին, երիտասարդ (տղաս), օրիորդ (աղջիկ), հարգելիս** բառերը: Իսկ եթե գրույցը համեմատաբար երկարատև է, նախընտրելի է հարցնել. «Ներողություն, Ձեզ ինչպե՞ս դիմեմ», «Կներեք, ի՞նչ է Ձեր անունը», «Կասե՞՞ք Ձեր ազգանունը»: Պաշտոնական այնպիսի իրավիճակներում, երբ Ձեզ նույնպես չեն ճանաչում, ճիշտ է, որ Դուք էլ ներկայանաք՝ նշելով Ձեր անունը (ազգանունը), ըստ անհրաժեշտության՝ նաև հասարակական դիրքը: Ի դեպ, վերջին տարիներին մեր աշխատաշուկայում, հատկապես՝ սպասարկման ոլորտում, Արևմուտքի ազդեցությամբ բավականաչափ տարածվել է անվանաթերթիկ (փեյջ) փակցնելու մշակույթը: Ճիշտ որոշում է. փոքր-ինչ ուշադիր լինելու դեպքում կարելի է կարդալ անունը (ազգանունը) և դիմել ըստ այդմ:

Չպետք է մոռանալ, որ պաշտոնական և կիսապաշտոնական իրավիճակները գրույցի ողջ ընթացքում թելադրում են թվի քերականական արտահայտության միայն մի ձև՝ **հոգնակի**: Ընդ որում, խոսքը հավասարապես վերաբերում է երկու կողմերին՝ անկախ նրանից, ղեկավար է, թե՛ ենթակա, դասախոս է, թե՛ ուսանող, ավագ, թե՛ կրտսեր գործընկեր: Եվ քանի դեռ գրուցակցից չեք ստացել **Դուք**-ից **դու**-ի անցնելու ակնարկ կամ առաջարկ, խորհուրդ չի տրվում ինքնական փոխել դիմելաձևը: Օր.՝ չարժե վարորդին կամ մատուցողին/մատուցողուհուն կանչել «Ախպեր/ընկեր/ հոպար ջան», «Քուրիկ/սիրուն ջան...» դիմելաձևերով միայն այն բանի համար, որ Դուք պատվիրատու եք: Աշխարհում ընդունված դիմելաձև է մասնագիտության, զբաղմունքի անվան գործածությունը. ըստ այդմ՝ կարելի է ասել **վարորդ**<sup>14</sup>, **մատուցող** և այլն: Իսկ եթե շփումը պարբերական է ու երկարատև, ապա ուղղակի պետք է հարցնել անունը: «Մարդու անունն իր համար ամենադժուրը և ամենակարևոր բառն է ցանկացած լեզվով» (Դ. Քարնեգի): Չարժե խուսափել խոսակցի անունը տալուց: Հանգամանքները, իհարկե, կարևոր են: Գործնական շփումներում հասարակական տարբեր դիրքերում գտնվող անձինք կարող են մտերմանալ և

14 Խորհրդային տարիներին տարածված էր վարպետ (←վարդպետ←վարդապետ←վարժապետ) դիմելաձևը, որը հաճախ գործածում էին նաև արհեստագործներին, վարորդներին դիմելիս: Ներկայումս անհասկանալի պատճառներով այն կարծես փոխարինվել է հոպար (ջան) դիմելաձևով: Բոլոր առումներով վարպետ բառը հասարակական որոշակի միջավայրերում նախընտրելի, նաև հաճելի դիմելաձև է: Հոպար աղավաղված ձևը պետք է դուրս մղվի ընդհանուր գործածությունից, իսկ հորեղբայր բառը՝ որպես դիմելաձև, թերևս ճիշտ կլինի գործածել միայն ազգակցական հարաբերությունների տիրույթում:

ինքնաբերաբար անցնել ոչ պաշտոնական հարաբերությունների: Այս դեպքում բնական է **դու-դու** տարբերակը: Սակայն, անկախ մտերմության աստիճանից, պաշտոնական որոշակի գործընթացներում, մասնավորապես դիրքով ցածր կամ տարիքով փոքր անձանց ներկայությամբ ձիշտ է **Դուք-Դուք**-ի գործածությունը: Իսկ եթե առանց պայմանավորվածության **Դուք-ից** անցնում եք **դու-ի**, ապա սա երկու նշանակություն կարող է ունենալ. կամ անբարեկիրթ եք, կամ չեք հարգում զրուցակցին: Ուստի թերևս չարժեն շտապել. սպասեք զրուցակցի ազդանշանին կամ հարմար առիթի դեպքում ինքներդ առաջարկեք<sup>15</sup>:

3. Ոչ պաշտոնական իրավիճակներում տիրում է դիմելաձևերի խայտարեղես բազմազանություն. **բալես/բալիկս, հոգիս, արևս, լույս(ս), ազիզ (ջան), մորաքույր (մորքուր), հորեղբայր (հոպար) ջան, ջանս, կյանք(ս), սիրելիս, սիրուն ջան/սիրուն(իկս), քաղցր (ջան), ախպեր (ջան), ընկեր (ջան), աղջի (ջան), արա** և այլն: Սրանք, բացի վերջին երկուսից, առօրյա մտերմիկ շփումներում խոսքին հաղորդում են հուզական ինչ-ինչ լիցքեր: Առավել բնորոշ են ընտանեկան, ընկերական հարաբերություններին, և այս շփումներից դուրս թերևս **չարժեն կիրառել**: Պետք է նկատենք, որ այս դիմելաձևերի գործածությունը հաճախ կառավարվում է ոչ այնքան բանականությամբ, որքան սովորույթի ուժով: Այլ կերպ ասած՝ դրանք հաճախ արտաբերվում են բնագդարար, քանի որ ուշադրությունը կենտրոնացնում ենք ասելիքի բուն նպատակին՝ չկարևորելով խոսքի սկիզբն ու ավարտը: Բացի այդ՝ հայերս հոգեկերտվածքով սովոր ենք առավել «տաք» ու բուռն շփումների. հարկի-անհարկի փորձում ենք մտերմիկ մթնոլորտ ստեղծել, որն արտահայտում ենք նաև նշված դիմելաձևերով: Այսուհանդերձ, բնավ նախընտրելի չէ անծանոթին դիմել «սիրուն/մորքուր/հոպար/աղջի (ջան)» և այլն: Հարկ է միտքն ու խոսքը հարմարեցնել, վարժեցնել նրան, որ **ոչ պաշտոնական դիմելաձևերը չտեղափոխենք պաշտոնական, կիսապաշտոնական իրավիճակներ**:

3. **Իրադրություն և խոսքային կաղապարներ**<sup>16</sup>: Անկախ մեր գործունեությունից՝ յուրաքանչյուրս մշտապես հայտնվում ենք այնպիսի իրավիճակներում, երբ պետք է ողջունել, ծանոթանալ, շնորհակալություն հայտնել, ներողություն խնդրել, հրաժեշտ տալ, շնորհավորել և այլն: Հանգամանքներով պայմանավորված՝ տարբեր են դրանց իրացման խոսքային կաղապարները:

**Ա. Ծանոթություն**: Բոլոր տեսակի ծանոթությունները սկսվում են պաշտոնական իրավիճակից, ուստի ցանկալի է ըստ հնարավորին պահպանել էթիկետի բոլոր կանոնները: Հնարավոր է ծանոթանալու երկու իրավիճակ՝ **ա)** Ձեզ են ծանոթացնում որևէ մեկին, **բ)** Դուք անձամբ պետք է ծանոթանաք: Առաջին դեպքում անպայման գործածեք «(Շատ) հաճելի է», «(Շատ) ուրախ եմ», «Ուրախ եմ մեր ծանոթության համար» խոսքային կաղապարները: Ընդ որում, ասեք դրանք ցածր ձայնով, հանգիստ տոնով

15 Դու/Դուք դերանվան գործածության մասին հանգամանորեն տե՛ս **Н. Формановская**, նշվ. աշխ., էջ 98-110:

16 Պաշտոնական, մասնավորապես դիվանագիտական վարվեցողության կանոնների և խոսքային էթիկետի մասին մանրամասն տե՛ս **Ն. Չալքմյան**, Դիվանագիտական արարողակարգ և վարվելակերպ, Եր., 2003, նույնի՝ Դիվանագիտական վարվեցողության կանոնները, Եր., 2009:

և խոսքին զուգակցեք թեթև ձեռքսեղմումը՝ ի նշան ծանոթության: (Խոսքը, իհարկե, չեզոք հարաբերությունների մասին է): Իսկ եթե Ձեր առջև կին է, ապա ձեռքը մեկնեք միայն այն դեպքում, եթե նա առաջինը այն կպարզի: Երբ Դուք եք ծանոթանում, դիմեք «Կարելի է Ձեզ հետ ծանոթանալ», «Թույլ տվեք ծանոթանալ/ներկայանալ», «Ծանոթանանք, եթե դեմ չեք» արտահայտություններով: Հավանության դեպքում ներկայացեք, ապա, մի պահ դադար տալով, թույլ տվեք, որ խոսակիցը նույնպես ներկայանա: Վերը նշված կաղապարներին զուգահեռ՝ կարելի է գործածել նաև «Պատիվ ունեմ ծանոթանալու», «Ձեր մասին շատ եմ լսել» կառույցները:

Նոր ծանոթությունների ժամանակ խորհուրդ է տրվում շատ չխոսել: Հատկապես պետք է խուսափել եսակենտրոն մենախոսությունից: Թերևս հարկ չկա արագ **ինքն**աներկայանալու. խելացի գրուցակիցը կհասցնի որոշակի կարծիք կազմել Ձեր ընդհանուր պահվածքից: Ինչպես բոլոր հարաբերություններում, այնպես էլ նոր ծանոթությունների դեպքում հատկապես կարևորագույն գործոններից է **լսելը**: Աշխատեք ջրնդհատել, զգոն եղեք, և քանի դեռ չեն հարցրել Ձեր կարծիքը, մի շտապեք **ինքն**արտահայտվել ու մի միջամտեք մյուսների գրույցին: Եվ անկախ շփման տևողությունից՝ հրաժեշտ տալիս ցանկալի է ասել «Ուրախ էի Ձեզ հետ ծանոթանալու համար», «Հաճելի էր, հուսամ՝ դեռ կհանդիպենք» և նման արտահայտություններ: Իսկ եթե ծանոթությունն այնքան էլ Ձեր սրտով չէ, ապա իհարկե կարելի է նաև ոչինչ չասել, բայց հրաժեշտ տալը պարտադիր է:

**Բ. Ողջույն և հրաժեշտ:** Սրանք հարգանքի դրսևորումներ են ծանոթների, երբեմն նաև անծանոթի հանդեպ: Պաշտոնական և կիսապաշտոնական իրավիճակներում ողջույնի առավել տարածված կաղապարներն են՝ «Բարև Ձեզ/ձեզ», Հարգանք(ներ)ս» (հազվադեպ՝ «Ձերմագին ողջույններս»): Վերջին երկուսը պատճենումներ են ռուսերենից, սակայն, կարծում ենք, խորթ չեն մեր լեզվամտածողությանը): Խոսքն ուղեկցվում է ձեռքսեղմումով: Կանանց դեպքում ձեռքսեղմումը պարտադիր չէ (նկատի չունենք դիվանագիտական արարողակարգերը): Ինչպես նշել ենք, կնոջը ձեռք պետք է մեկնել այն դեպքում, երբ նա առաջինն է ձեռքը պարզում: Եթե բազմամարդ միջավայրում եք, ապա նախընտրելի է ուղղակի բարձրաձայն ողջունել: Առավել հարմար պահի կարելի է մոտենալ և ձեռքով բարևել: Միշտ պետք է հիշել հետևյալը. **բարևեք՝ խոսակցի աչքերին նայելով և ժպտաղեն**, նաև, ամենից կարևորը, **բարևեք բարձր, հստակ լսելի ձայնով**: Իսկ եթե աջուձախ նայելով և ի միջի այլոց ինչ-որ հնչյուն պիտի արձակեք ատամների արանքից՝ իբրև ողջույնի խոսք, ապա թերևս ավելի լավ է՝ լռեք (և պատասխան չստանալու դեպքում մի նեղացեք): Եթե օրվա ընթացքում նույն մարդուն տեսնում եք մի քանի անգամ, ապա նախընտրելի է՝ մի թեթև ժպիտով, հայացքով, ձեռքի թեթև շարժումով ցույց տաք, որ նկատել եք իրեն:

Ոչ պաշտոնական իրավիճակում բարևելու խոսքային միջոցներն են՝ «Բարև», «Ողջույն», «Բարի լույս/օր/երեկո»: Առօրյա շփումներում ողջույնն ու հրաժեշտը կարող են ուղեկցվել գրկախառնումով, համբույրով (**այտը այտին հպելով**) այն դեպքում, երբ խոսակիցները տևական ժամանակ

միմյանց չեն հանդիպել: Մի կարևոր հանգամանք. վերջին տասնամյակներում մեր մշակույթ է թափանցել տհաճ իրողություն, որը արմատավորվում է հատկապես պատանիների ու երիտասարդների շրջանում: Խոսքը միմյանց բարևելիս ամենօրյա գրկախառնումների, համբույրի ու ողջագուրվելու մասին է: Ամենօրյա շփումներում նույնպես ողջույնի արդիական ու քաղաքակիրթ պահվածք է համարվում ձեռքսեղմումը, իսկ ամեն օր՝ միմյանց տեսնելիս համբուրվելը բնավ բնորոշ չէ մեր ազգային ավանդույթին:

Ինչ վերաբերում է հրաժեշտին, ապա խոսքային կառույցները պաշտոնական և ոչ պաշտոնական իրավիճակներում գրեթե նույնն են՝ «Ցտեսություն», «Առայժմ», «Հաջողություն», «Մինչ նոր հանդիպում», «Շնորհակալություն հաճելի օրվա համար», «Լավ մնա(ցեք)», «Բարի ճանապարհ/գիշեր»: Բազմամարդ իրավիճակներում նույնպես հրաժեշտ տալը պարտադիր է: Ընդհանրապես վարվեցողական կանոնների խախտում է անձայն և աննկատ հեռանալը<sup>17</sup>: Դա կարող է ընկալվել որպես արհամարհանք կամ անհարգալից վերաբերմունք: Ուստի եթե շատ եք շտապում կամ արտակարգ միջադեպի պատճառով պետք է հեռանաք, մինևույնն է, **հրաժեշտ տվեք**, թեկուզ շատ արագ: Ձեզ վրա ուշադրություն չհրավիրելու համար բազմամարդ հավաքներին կարող եք հրաժեշտ տալ միայն հյուրընկալողին (հավաքը նախաձեռնող(ներ)ին):

**Գ. Շնորհակալություն:** Սա արձագանք է որևէ բարի գործի, մատուցված ծառայության, ուշադիր կամ նրբանկատ վերաբերմունքի համար: Պաշտոնական և կիսապաշտոնական իրավիճակներում հիմնականում գործածվում են «Թույլ տվեք շնորհակալություն հայտնել....», «Ուզում եմ շնորհակալություն հայտնել....», «Ընդունեք մեր երախտագիտությունը....», «Խորին երախտագիտությամբ....» և այլ կաղապարներ:

Ոչ պաշտոնական իրավիճակում թերևս ամենից տարածված են «Շնորհակալություն/ շնորհակալ եմ/շատ շնորհակալ եմ», «(Շատ) Ապրես» արտահայտությունները: Կարծում ենք՝ ներկայումս անհրաժեշտություն կա շնորհակալության մեր խոսքային միջոցներից **խսպառ բացառելու** «Մերսի»-ն և հատկապես անգլերենի ազդեցությամբ թափանցած «Թենքս» (Thanks), «Թենքս յու (Thank You) օտարամուծությունները: Սրանք տարածված են հատկապես աղջիկների խոսքում, իբրև թե «մոդայիկ» երևալու միջոց են, բայց իրականում գավառամտության, օտարին կապկելու հնարքներ են:

Շատ կարևոր է նաև պատասխանական խոսքը. ըստ խոսքային էթիկետի՝ **ցանկալի չէ** գործածել «Չարժե/չարժի» բառը: **ձիշտ են**՝ «Խնդրեմ», «Նորեն համեցեք», «Մեծ հաճույքով», «Դժվար չէ(ր)», «Հոգ/խնդիր չէ» և այլն:

17 Հեռանալ անգլիական ձևով դարձվածքից թյուր տպավորություն կա, թե անգլիացիները հեռանում են առանց հրաժեշտ տալու (դարձվածքի նշանակությունն է): Արտահայտությունը ծագում է 1756-1763 թթ. պատերազմից: Ֆրանսիացի ռազմագերիները ինքնական լքում էին դիրքերը, և անգլիացիները ծաղրում էին նրանց՝ ասելով «Հեռացան ֆրանսիական ձևով»: Իսկ ֆրանսիացիներն այս արտահայտությունը շրջեցին անգլիացիների դեմ՝ փոխելով այն «Հեռանալ անգլիական ձևով» տարբերակի: Վերջինը առավել տարածվեց. 18-րդ դարում անգլիացիները այդ դարձվածքն էին գործածում այն դեպքում, երբ որևէ մեկը առանց տանտիրոջը հրաժեշտ տալու հեռանում էր պարահանդեսից կամ հրավերից: Հմնտ. <http://masterok.livejournal.com/1607303.html> :

Ընդհանրապես, բոլոր տեսակի շփումներում դրական գործի, մի բարի խոսքի հանդեպ շնորհակալական վերաբերմունքը անհրաժեշտ է. այն էապես նպաստում է վստահելի, կայուն և շիտակ հարաբերությունների ձևավորմանը: Եվ հակառակը՝ չասված կամ ուշացած շնորհակալական խոսքը կարող է ընկալվել որպես անկարևոր, անհարգալից կամ արհամարհական վերաբերմունք:

Ի դեպ, շնորհակալություն հայտնողից հաճախ ենք լսում «Շնորհակալություն, ես քո/ Ձեր լավության տակից դուրս կգամ...», «Մի օր էլ ես օգտակար կլինեմ քեզ/Ձեզ» կամ «Շնորհակալ եմ, անպայման կփոխհատուցեմ...» և նման արտահայտություններ: Քիչ թե շատ բարեկիրթ գրուցակիցը հաստատապես Ձեզ համապատասխանաբար չի պատասխանի: Ավելին, գուցե այդպիսի խոսքը փոքր-ինչ վիրավորական լինի. միշտ չէ, որ մարդիկ միմյանց օգնում են փոխադարձ ու պարտադիր ակնկալիքներով: Ուստի խորհուրդ է տրվում այսպիսի մտքերը չբարձրաձայնել:

**Գ. Ներողություն:** Էթիկետի կանոնների մեջ առաջնային նշանակություն ունի ներողություն խնդրելը: Միշտ չէ, որ «Ներողություն/կներեք» բառերը գործածվում են անպայման վատ արարքի կամ խոսքի համար ներողություն խնդրելու նպատակով: Որոշ դեպքերում այդ բառերի գործածությունը պարզապես բխում է խոսքային էթիկետից: Ասենք՝ անհրաժեշտ է ներողություն խնդրել, եթե, օրինակ, փողոցում որևէ անցորդից ինչ-որ բան եք հարցնում, ինչպես՝ «(Շատ) Ներողություն/կներեք, կասե՞ք՝ որտեղ է...», կամ՝ որևէ մեկի աշխատասենյակ մտնելիս՝ դուռը թակելուց հետո, նախ պետք է հարցնել. «Ներողություն/կներեք, կարելի է/թո՞ւյլ կտաք»: Չի կարելի միանգամից դիմել բուն հարցով: Եվ կամ՝ գործընկերոջը ինչ-որ հարցով, խնդրանքով դիմելիս երբեմն կրկին ցանկալի է գործածել նշված բառը, ինչպես, օրինակ՝ «Կներես/ներիր, հեռախոսը կփոխանցեմ...»: Առաջին տպավորությամբ թվում է՝ նշված հանգամանքները առօրյա կամ գործնական շփումներում մանրուքներ են, և դրանք շրջանցելը այնքան էլ լուրջ բացթողում չէ: Մինչդեռ իրականում հենց այդ աննշան թվացող հանգամանքներն են, որոնք ձևավորում են օբյեկտիվ կարծիք մարդու դաստիարակության, բարեկրթության, նրբանկատության մասին:

Այլ են արարքի կամ խոսքի համար ներողություն խնդրելու նորմերը: Նախ՝ խոսողի ձայնը պետք է լինի բարձր, ապա՝ բառերը պետք է արտաբերվեն հանդարտ և հստակ, ընդ որում, խոսելիս պետք է նայել խոսակցի աչքերին: Եթե սխալը թույլ է տրվել այլ անձանց ներկայությամբ, ապա, ըստ վարվեցողության կանոնների, հենց նրանց ներկայությամբ էլ պետք է ներողություն խնդրել: Ընդ որում, ներողություն պետք է խնդրել բոլոր դեպքերում՝ անկախ խոսակցի տարիքից, սեռից, սոցիալական դիրքից: Նախընտրելի է սեղմ, բայց համոզիչ բացատրել կատարվածի պատճառ(ներ)ը: Կարելի է գործածել «Ներիր, ես ճիշտ չէի...», «Կներես/կներեք, ես ինձ ճիշտ չչպահեցի...», «Ներողություն եմ խնդրում...», «Մխալս ընդունում եմ...», «Մեղավոր եմ...» և այլն: Ի վերջո, ներողության համար յուրաքանչյուր դեպք պահանջում է շրջահայաց, անհատական մոտեցում և իրավիճակին համապատասխան խոսքային միջոցներ:

Կարևոր է նաև պատասխանը: Եթե հասկանում և ընդունում եք գրուցակցի ներողությունը, ապա կարելի է մեղմել իրավիճակը, թուլացնել խոսակցի հոգեբանական լարվածությունը հետևյալ արտահայտություններով՝ «Լավ, արդեն անցավ...», «Եկեք մոռանանք...», «Ես էլ եմ այդպես սխալվել...» և այլն: Լավ կլինի խոսքն ասել ժպիտով, ձեռքսեղմումով և միանգամից փոխել գրուցյցի թեման: Սա ներողամտության և նախկին հարաբերությունները վերականգնելու նշան է: Եթե մտադիր եք ներելու, ապա ցանկալի չէ խոսակցին ծանրաբեռնել հանգամանքները մանրամասնող գրուցյցով կամ խրատական ճառով. այս կերպ Դուք, այսպես ասած, փորձում եք առավելություն հաստատել խոսակցի նկատմամբ, որը ցանկալի չէ:

**Ե. Անհամաձայնություն:** Միշտ չէ, որ համամիտ ենք լինում գրուցակցի կարծիքին և հաճախ ուզում ենք հայտնել մեր անհամաձայնությունը: Սա խոսքային մի իրավիճակ է, որում շատ զգույշ պիտի լինել՝ գրուցակցին չվիրավորելու համար: Մեր խոսքային կառույցներն այդ հնարավորությունն իհարկե ընձեռում են, միայն թե պետք է ձիշտ օգտվել դրանցից:

Այսպես, պաշտոնական և կիսապաշտոնական իրավիճակներում հարգալից փոխհարաբերությունների դեպքում չի կարելի խոսքը միանգամից սկսել «Սխալ եք/սխալվում եք...», «Ո՛չ, ձիշտ չեք...», «Դուք չգիտեք...», «Դուք կարծես թե չեք հասկացել...» և նման կտրուկ պատասխաններով նույնիսկ այն դեպքում, երբ գրուցակցի տեսակետը (խոսքը) իրոք սխալ է կամ անհիմն: Պետք է հաշվի առնել միջավայրային և իրադրական բոլոր գործոնները՝ գրուցակցի դիրքը, գրուցյցի ընթացքում երրորդ անձի ներկայությունը, մտերմության աստիճանը և ըստ այդմ գործածել խոսքային այնպիսի կառույցներ, որոնք հաստատապես չեն վիրավորի գրուցակցին և կնպաստեն երկխոսության հանդարտ շարունակությանը: (Նախընտրելի է այսպես վարվել նաև այն դեպքում, երբ գրուցակցիցները իրար նկատմամբ բացասական տրամադրվածություն ունեն): Բոլոր դեպքերում, հատկապես երրորդ անձի (անձանց) ներկայությամբ պետք է պահպանել էթիկայի կանոնները: Պաշտոնական-գործնական գրուցյցի կամ քննարկման ընթացքում անհամաձայնությունը կարելի է հայտնել մեղմասությամբ, ինչպես՝ «Ձեր կարծիքը (տեսակետը), իհարկե, լսեցի, սակայն եթե չեմ սխալվում...», «Եթե թույլ կտաք/Ձեր թույլտվությամբ մի բան հավելեմ...», «Ես լսեցի Ձեզ, սակայն որոշակի առարկություն ունեմ. թույլ կտամ/կարելի է...», «Ներողություն, բայց կարծես ինչ-որ բան այն/պարզ չէ...» և այլն: Ոչ պաշտոնական իրավիճակում կարելի է օգտվել առավել սեղմ կառույցներից, ինչպես՝ «Կներես/ներիր, բայց համաձայն չեմ...», «Այնքան էլ ձիշտ չես...», «Մի բան այն չես ասում...», «Ինչքան հասկացա, դու..., բայց...» և այլն: Նույնիսկ ամենաջերմ հարաբերությունների դեպքում վիրավորական են «Դու ի՞նչ գիտես որ...», «Դու ի՞նչ ես հասկանում որ...», «Խելքդ չի հասնում, մի՛ խոսիր...», «Անհեթեթություն/հիմարություն/ ապուշություն...» և նման արտահայտությունները: Ի դեպ, նախորդ կառույցների գործածությունը էապես արդյունավետ կլինի նաև երեխաների, մասնավորապես պատանիների հետ շփվելիս, քանի որ անհամաձայնությունը հանդիմանությամբ արտահայտելու դեպքում մեծանում է հոգե-

քանական ճնշման ազդեցությունը, որը խոսակցին թույլ չի տալիս ազատ արտահայտվել, և երկխոսությունը մտնում է փակուղի՝ չհասնելով արդյունքի: Մյուս կողմից՝ նա, ում հակադրվում են, իր կարծիքը չպետք է արտահայտի հետևյալ սկզբունքով. «Աշխարհում կա երկու կարծիք՝ իմը և սխալը»: Բոլոր ոլորտներում այսպիսի հաղորդակցումը դատապարտված է:

**Զ. Հաճոյախոսություն:** Սա էական դերակատարություն ունի բոլոր հարաբերություններում: Այն դրական վերաբերմունքի դրսևորման և անհատին ոգևորելու լավագույն միջոցներից է. չէ՞ որ մի բարի խոսքը կարող է բարձրացնել խոսակցի ինքնագնահատականը, փոխել տրամադրությունը, նպաստել հարաբերությունների դրական զարգացմանը:

Կարելի է հաճելի խոսք ասել խոսակցի արտաքինի, ոճի, մտածողության, աշխատանքի, ընդունելության, հյուրասիրության և այլ որակների մասին: Եվ պետք չէ մտածել, թե դա կարող է ընկալվել որպես շողոքորթություն: Չափավոր և տեղին հնչած հաճոյախոսությունը միշտ էլ փոխադարձաբար հաճելի է: Հաճոյախոսելիս ժպտացեք, խոսեք աշխույժ, նայեք խոսակցին: Ի միջի այլոց և անհասցե նետվող հաճոյախոսությունը մի բարձրաձայնեք:

Շատ կարևոր է պատասխանական խոսքը: Առաջարկում ենք հիմնավորապես և անպայման հրաժարվել մեզանում շատ տարածված անձաշակ ձևակերպումներից, ինչպիսիք են՝ «ձաշակդ է բարձրացել», «ես նույնն եմ, պարզապես դու ես նոր տեսնում», «Դու քեզ տես», «Ա՞ղդ է պակաս, թե՛ մաղդ» և այլն: Անգամ երգիծական նկատառումներով դրանք գործածելը հանձնարարելի չէ: Խոսքային էթիկետը սահմանում է հետևյալ պատասխանները. «Շնորհակալ եմ հաճելի խոսքերի համար», «Նմանապես», «Հաճելի է լսել», «Նույնը կասեի քո (Ձեր) մասին» և այլն:

**Է. Հեռախոսագրույց:** Դժվար է պատկերացնել ժամանակակից մարդու կյանքն առանց հեռախոսի: Սակայն միշտ պետք է հիշել, որ հեռախոսը ոչ թե ժամանցի, այլ տեղեկություն ստանալու միջոց է: Կան հեռախոսագրույցի էթիկայի մի շարք կանոններ, որոնք հաճախ են խախտվում մեզանում: Խոսքը հատկապես վերաբերում է պաշտոնական և կիսապաշտոնական միջավայրերին, քանի որ ոչ պաշտոնական իրավիճակները ենթադրում են առավել թեթև, ազատ հարաբերություններ: Այսպես.

1. Անկախ զբաղեցրած դիրքից՝ էթիկայի կանոնները պահանջում են գործնական բնույթի հարցերով տուն չզանգահարել: Խիստ անհրաժեշտության դեպքում **զանգահարել մինչև ժամը 21:00-ը:**

2. Եթե հեռախոսագրույցը գործնական բնույթ ունի և հրատապ քննարկում կամ իրազեկում չի ենթադրում, ապա մի զանգահարեք աշխատանքից հետո. այդ մասին կարելի է խոսել աշխատանքային հաջորդ օրը: Խոսքը հավասարապես վերաբերում է **և՛ ղեկավարին, և՛ ենթակային:**

3. Զանգահարելիս ընդունված է պահել 3-4 զանգ, պատասխան չստանալու դեպքում անջատեք հեռախոսը և նորից զանգահարեք մոտ 30 րոպե հետո: Կրկին պատասխան չստանալու դեպքում այլևս մի զանգահարեք. սպասեք տվյալ մարդու զանգին: Այսպիսի դեպքերում, անշուշտ, հետադարձ զանգը (հետզանգը) անհրաժեշտ է:

4. Գործնական հեռախոսագրույցը **պետք է կարճ լինի**: Քննարկման ենթակա հարցերը պետք է լուծվեն գործնական, այսպես ասած, դեմ առ դեմ հանդիպումների միջոցով (ընթացքում): Իսկ հեռախոսագրույցը այս դեպքում միայն միջոց է հարցը (խնդիրը) ներկայացնելու և հանդիպման պայմանավորվածությունն ձեռք բերելու:

5. Շատ կարևոր է **ձայնը**: Խոսելիս պետք է հետևել ձայնին, հնչերանգին և ելևէջումներին: Որպես կանոն՝ ձայնը պետք է լինի չափավոր բարձր, հնչերանգը՝ կայուն, վստահ: Յուրաքանչյուր բառ պետք է արտաբերել հստակ, հասկանալի, պետք է պահել խոսքի տրամաբանական շեշտերը: Որքան էլ շտապում եք, արագախոսությամբ մի՛ ճնշեք խոսակցին:

6. Խորհուրդ չի տրվում խոսքը սկսել «Ո՞վ է», «Ո՞վ է խոսում», «Ո՞ւմ հետ եմ խոսում» և նման արտահայտություններով: Զանգահարողն ինքը **պետք է ներկայանա**՝ նշելով անունը: Պայմանավորված զանգահարելու նպատակով, գրույցի բովանդակությամբ՝ պետք է նշել նաև ազգանունը, պաշտոնը:

7. Եթե խոսակիցն անծանոթ է, մի՛ դիմեք նրան **դու**-ով կամ **ընկեր/ընկեր ջան, տիկին/տիկին (ջան), աղջիկ/աղջիկ ջան, երիտասարդ** և նման դիմելաձևերով: Նախընտրելի է պարզապես գրույցը սկսել չեզոք՝ հարգանքի հոգնակիով՝ **Դուք**-ով:

8. Խոսեք ըստ հնարավորին կարճ, ձշտորոշ, հստակ ձևակերպեք Ձեր մտքերը և հարցի պատասխանը ստանալուց հետո անպայման շնորհակալություն հայտնեք «Շնորհակալ եմ/շնորհակալություն», «Ներողություն (ներողամիտ եղեք) անհանգստացնելու համար» կաղապար-արտահայտություններով:

9. Որևէ մեկին (ծանոթ կամ անծանոթ) զանգահարելիս «Հարմար է խոսել», «Թույլ կտամք մի բան հարցնել» և նման արտահայտություններով անպայման ձշտեք, թե որքանով է հարմար խոսակցին, որ այդ պահին խոսի Ձեզ հետ:

10. Եթե խոսակիցը շատախոս է, և կամ գրույցն է անկարևոր, ապա նրան ընդհատեք նրբանկատորեն: «Ներիր, փոքր-ինչ ուշ կխոսենք», «Կնե՛րես, ինձ մյուս հեռախոսով զանգում են», «Հիմա դուրս եմ գալիս, հետո կխոսենք» և այսպիսի արտահայտություններով կարելի է կարճացնել գրույցը՝ չվիրավորելով խոսակցին: Չի կարելի միանգամից ընդհատել նրան «Լավ, ժամանակ չունեն» կամ «Կարճ ասեք/կարճ կապեք» կտրուկ արտահայտություններով: Մյուս կողմից էլ բնավ ցանկալի չէ, որ խոսակիցը վերը նշված խոսքերը լսելուց հետո համառորեն փորձի ձգձգել գրույցը «Մի՛ թոպե, մի բան էլ ասեն», «Կներես, բայց սա էլ ասեն» և նման արտահայտություններով: Այսպիսի պահվածքը **անբարեկրթություն** է:

11. Երբ զանգահարում են և ուզում խոսել գործընկերներից կամ տան անդամներից որևէ մեկի հետ, պետք չէ գործածել «Ո՞վ է», «Իսկ ո՞վ է հարցնում», «Կներեք, իսկ ի՞նչ հարցով եք զանգում» և նման արտահայտություններ: Եթե զանգի հասցեատերը ներկա է և ակնարկում է, որ պատրաստ է խոսելու, ապա հեռախոսը փոխանցեք նրան՝ գործածելով հետևյալ արտահայտությունները՝ «Այո, իհարկե», «Հիմա փոխանցեմ»: Հակառակ դեպքում ձիշտ է կամ ցանկալի է ասել. «Նա այստեղ/տանը չէ:



Ինչ հաղորդեն»: Այսպես կիմանաք զանգողին, միաժամանակ չեք թողնի հետաքրքրասեր մարդու անցանկալի տպավորություն:

**12. Երբեք մի՛ ընդհատեք** զրուցակցին, եթե, իհարկե, դրա համար հիմնավոր պատճառ(ներ) չկա(ն): Եվ հիշեք, որ ցանկացած չմտածված բառ կամ արտահայտություն կարող է բացասաբար ազդել Ձեր գործի և հարաբերությունների վրա:

**13. Գործնական աշխատանքի** կամ հանդիպման ժամանակ նախընտրելի է օգտվել հեռախոսի «անձայն» (без звука, silent) ռեժիմից կամ նախապես անջատել: Պատասխանելու դեպքում ներողություն խնդրեք զրուցակցից և խոսեք շատ կարճ՝ գործածելով «Կներեա/ներիր, հիմա հարմար չէ խոսել», «Քիչ ուշ կզանգեմ», «Քիչ հետո զանգիր» խոսքերը:

Եվ, ընդհանրապես, հեռախոսագրույցի ընթացքում պետք է ուշադիր և հետևողական լինել յուրաքանչյուր բառի, արտահայտության նկատմամբ, քանի որ սա շփման այն ձևն է, որի դեպքում միայն Ձեր խոսքային որակներն են ստեղծում որոշակի տպավորություն:

Էթիկետի ներկայացված կանոնները խիստ համառոտ են, ընդհանուր և առավելաբար վերաբերում են հաղորդակցական չեզոք հարաբերություններին: Հաղորդակցական մի պահի կամ իրավիճակի համար անշուշտ կան այլևայլ հանգամանքներ, գործոններ, որոնցից յուրաքանչյուրը պահանջում է մյուսից տարբեր խոսքային մշակույթ: Սակայն սա գիտելիքի նվազագույն սահմանն է, որին պետք է հասնի յուրաքանչյուր չափահաս մարդ և հիշի ամենակարևորը՝ բոլոր տեսակի հարաբերությունները պետք է կազմակերպել այնպես, որ իրականանա խոսքային վարվեցողության հիմնական նպատակը՝ **հաշտ, հարգալից և բարեկիրթ հաղորդակցումը**:

**Լիանա Ս. Սարգսյան** – զբաղվում է խոսքի մշակույթի (նաև խոսքային էթիկետի), հայերեն գովազդային խոսույթի և արդի հայերենի հիմնախնդիրների ուսումնասիրությամբ: Հետազոտության շրջանակում են նաև գրողների երկերի լեզվաոճական հարցերը:

## Summary

### THE ETIQUETTE OF SPEECH

Liana S. Sargsyan

**Key words** – manners, speech, surroundings, situation, speech forms, communication, language means, addressing forms, intonation, extralinguistic factor.

In this article characteristic features of the etiquette are discussed. The extralinguistic factors of the speech are presented briefly. This factors are surroundings, social role, behavior a specific area, traditions, facial expression, movement, etc. The main focus is on the nutreal situations of communication. In some cases conditions connected to the speech process such as those that can have a direct influence on that process also taken into consideration. Then specific situations are given separately (acquaintances, phone call conversations, greetings, farewell) and the corresponding speech forms.

## РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

Лиана С. Саркисян

**Ключевые слова** – поведение, речь, экстралингвистический фактор, обстановка, словесные шаблоны, коммуникация, ситуация, языковые средства, форма обращения, интонация.

В статье рассматриваются основные особенности речевого этикета. Кратко представляются экстралингвистические главные факторы, определяющие речевой этикет - обстановка, социальная роль, традиция, дистанция общения, мимика, жест и т. д.

Особенно рассматриваются нейтральные ситуации коммуникации. В некоторых случаях подчеркиваются такие обстоятельства, связанные с речевым актом, которые могут резко изменить коммуникативный процесс. Так же отдельно приведены конкретные ситуации (знакомство, телефонный разговор, приветствие и прощание и т. д.) и соответствующие словесные шаблоны.