

Практикум по культуре речи

Елена Эдуардовна Грибанская, профессор кафедры русского языка и культуры речи Российского государственного университета правосудия, кандидат педагогических наук, доцент

РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ: ЭКОЛОГИЯ ЯЗЫКА ИЛИ ТОСКА ПО ПРОШЛОМУ

*Останься прост, беседа с царями,
Останься честен, говоря с толпой;
Будь прям и твёрд с врагами и друзьями,
Пусть все, в свой час, считаются с тобой;
Наполни смыслом каждое мгновенье,
Часов и дней неумолимый бег,
Тогда весь мир ты примешь во владенье,
Тогда, мой сын, ты будешь ЧЕЛОВЕК!*

*Редьярд Киплинг
(Перевод М. Лозинского)*

Все мы помним народную мудрость «Встречают по одежке, провожают по уму». Знания, поведение, воспитание человека — вот что является основополагающим в процессе общения. При общении мы не просто обмениваемся текстами, а воспринимаем человека как личность, поэтому для полного взаимопонимания не менее важен и внешний вид. Так, социологические исследования показали, что в начале общения у 85 человек из 100 складывается определённое мнение о собеседнике только на основе его внешнего вида. Мешают восприятию чрезмерная жестикация, взгляд в никуда или в окно, поправле-

ние элементов одежды, постоянное движение по аудитории во время выступления и т.д. Исправив во внешнем виде и в своём поведении эти недочёты, можно вплотную заняться подготовкой выступления или беседы. К официальной речи предъявляют следующие требования:

1. Принцип уместности.

То, о чём уместно говорить в одной ситуации, совершенно неуместно в другой.

2. Чувство меры. Ясность.

Объём выступления, подбор лексики зависят от контингента людей, перед которыми планируется выступить.



3. Тактичность.

Манера общения с аудиторией не должна быть снисходительной или поучающей. Примеры, подобранные для подтверждения мыслей, высказанных в сообщении, не должны оскорблять чувства людей разных возрастов, национальностей, конфессий.

4. Речевое мастерство.

Умение убедить слушателей, воздействовать на них. Речь воздействует прежде всего фактическим содержанием, убедительностью аргументов, логичностью, обоснованностью логических выводов, богатством слов, разнообразием синтаксических конструкций.

5. Речевой этикет.

В общении людей есть определённые правила вежливости, которые выражаются в эталонных фразах, учитывающих определённую речевую ситуацию, т.е. отбор лексических средств зависит от того, с кем говоришь, о чём говоришь и где говоришь.

Именно речевой этикет в современном мире страдает больше всего.

ЭТО ИНТЕРЕСНО

Американским философом П. Грайсом был разработан принцип со-трудничества, или кооперации. Сформулированные учёным максимы (правила) — это коммуникативные обязательства говорящего по отношению к адресату. П. Грайс считал, что успешное сотрудничество говорящего и слушающего обеспечивается соблюдением следующих максим:

- качества (говори правду);
- количества (говори не больше, но и не меньше того, чем это нужно для пони-

мания, т.е. делай свой вклад в разговор настолько информативным, насколько необходимо);

- отношения (не отклоняйся от темы);
- манеры, или способа (говори ясно, последовательно, точно, вежливо).

Максимы Грайса углубляют представления о традиционных критериях речевой культуры (правильности, точности, уместности, выразительности, лаконичности), хотя и нетождественны им: это не только правила культуры речи, но и эстетические, нравственные, социальные постулаты.

Правила Грайса — это защита прав адресата, слушающего.

Речевой этикет — это часть духовного мира личности. Однако этикетные речевые обороты изменчивы. Они развиваются и видоизменяются вместе с обществом, историческими событиями.

Как часто возникает затруднение при подборе слова для обращения к незнакомому человеку в общественном месте или к большой группе людей! До революции было общепринятое обращение *господа*. После революции — *товарищи*. А сейчас? Как обратиться к группе 20-летних студентов? На *господ* явно «не тянут», на *товарищей* тоже. Так и появляются обращения к незнакомым людям:

- 1) по половому признаку: *девушки, юноши, женщина, мужчина;*
- 2) по возрасту: *дети, бабушка, дедушка, отец, молодой человек;*
- 3) по социальному положению: *коллеги, школьники, студенты;*
- 4) по профессии: *учителя, врачи, строители;*

5) сокращённые до междометия или местоимения: *эй, ты*.

Вспомнили в наши дни и устаревшие красивые обращения *судари и сударыни*. Вот только оглянешься вокруг и понимаешь, что нет рядом никого, соответствующего этим словам.

Проблемами становятся и правильное приветствие при встрече или прощание по окончании общения; формулировка извинения или просьбы; выражение благодарности, поздравления и ответы на поздравления, формулировка несогласия с чьим-то мнением и т.д. У каждой речевой ситуации есть определённые нормативные обороты речи.

Употребление в официальной речи бранных слов, вульгарной речи, жаргонной лексики говорит о нарушении элементарных норм приличия.

По мнению известного лингвиста Н.Д. Арутюновой, многое дурное в языке (например, грубые, бранные слова и выражения, штампы и др.) лежит на совести не только говорящего, но и слушающего. Так, склонность ораторов к проявлению речевой агрессии провоцируется склонностью их аудитории к внушению. Нередко современный оратор вполне сознательно даёт «установку на внушение». Показательно, например, высказывание В. Жириновского: «Политику нужно иметь лицо и уметь говорить! Я способен овладеть аудиторией — не каждому это дано. Я завораживаю зал — люди хлопают на каждую хорошую фразу»

(«Аргументы и факты», 1996 г., № 18).

Основоположник судебного красноречия в России, большой мастер судебной речи А.Ф. Кони настойчиво призывал юристов любить и постоянно изучать «святыню своего народа» — его язык. «Пусть не мысль ваша ищет слова... пусть, напротив, слова покорно и услужливо предстанут перед вашей мыслью в полном ее распоряжении», — писал он.

Многие вежливые (волшебные!!!) слова в современном мире уже не несут своей исконной смысловой нагрузки, а лишь показывают отношение одного человека к другому:

— *Здравствуйте* (уже никто не воспринимает это слово как пожелание здоровья, это лишь приветствие при встрече).

— *Благодарю* (здесь и расшифровка не требуется, так как человек в ответ на добро искренне отвечал: *благо дарю*).

Подобных примеров в нашем языке много. Мы продолжаем использовать слово, забывая его исконный смысл. А энергетика у слова остаётся прежней!!! Как часто мы бросаем собеседнику злые слова, которые ранят, разрушают, а порой и убивают. И как не вспомнить строки Вадима Шефнера из стихотворения «Слова»:

*Словом можно убить,
словом можно спасти,
Словом можно полки
за собой повести.
Словом можно продать,
и предать, и купить,
Слово можно
в разящий свинец перелить.*

Самые употребительные в русском языке слова благодарности, просьбы



спасибо и пожалуйста образованы от сочетания слов: спасибо от спаси Бог, пожалуйста от пожалуй ста (пожалуй — окажи милость, внимание; ста — по мнению некоторых учёных, сокращение слова государь).

Алло! Это этикетное слово — *непрерывный атрибут телефонного разговора* — вошло в язык и нашу жизнь вместе с телефоном. Многие считают, что оно происходит от английского hello — «привет» и иногда употребляется в виде «хэлло» у нас.

Но история «телефонного» слова связана с французским *alio*, которое было образовано в 70-е годы XIX века от междометия *allons* — «ну», которое, в свою очередь, восходит к французскому глаголу *aller* — «идти». Вот и выходит, что приветственное алло буквально обозначает «идём, пошли».

Ярким примером соблюдения или несоблюдения речевого этикета в современном мире стали многочисленные теледебаты, ток-шоу, дискуссии, интервью. Оскорбления (прямые и иносказательные), неумение слушать и слышать собеседника, выбор тактики нападения, а не сотрудничества — это типичные нарушения этико-речевых норм. Участники этих передач часто стремятся не к решению какого-то вопроса, а к утверждению своего социального статуса.

Как же расположить к себе собеседника и аудиторию слушателей и зрителей? Для этого надо заменить свой монолог диалогом, используя правильные обращения, вопросно-ответные

реплики, корректные замечания. С сожалением отмечается снижение общего уровня речевой культуры. Современное речевое общение отличается агрессивностью и демагогичностью. К приёмам, нарушающим речевой этикет, относятся:

1. Провоцирование оппонента с целью вызвать его гнев.
2. Раздражающее «приклеивание ярлыков».
3. Бездоказательное обвинение в некомпетентности («это бред сивой кобылы»); высокомерный ответ («это знает любой школьник»).
4. Психологическое давление на самолюбие.
5. Использование заведомо ложных аргументов, которые вызывают взрыв отрицательных эмоций у знающих людей.
6. Использование в речи тюремно-воровской лексики.

Подобные приёмы препятствуют установлению речевого контакта, а значит, наносят огромный вред общению людей.

ЗАКОНЫ ОБЩЕНИЯ

1. Самый главный человек на свете во время общения — это тот, кто перед тобой. Относитесь к нему с должным вниманием и уважением.
2. Не забывайте вежливо здороваться, прощаться, извиняться.
3. Обращайтесь к собеседнику, называя его по имени. К незнакомым людям всегда обращайтесь на «Вы».
4. Говорите друг другу как можно больше хороших слов и никогда не

говорите того, что было бы неприятно выслушать вам самим.

5. Старайтесь не говорить о людях дурно.
6. Не перебивайте говорящего. Внимательно выслушайте его до конца. Если кто-то заговорит одновременно с вами, приостановитесь и дайте ему закончить.
7. Невежливо во время разговора отводить кого-нибудь в сторону, чтобы говорить с ним отдельно; ещё более невежливо подслушивать, что говорят двое в стороне.
8. Не спорьте по мелочам.
9. Не разговаривайте громко, не кричите на улице и в общественных местах.

Проверь себя!

Выполните тестовые задания.

Задание № 1 — выберите один из вариантов ответа.

Речевой этикет предусматривает очерёдность приветствия. Определите, в каком случае не нарушена эта норма этикета.

Первым (-ой, -ыми) приветствует (-ют):

Варианты ответов:

- 1) Старший по должности — младшего.
- 2) Младшая по возрасту женщина — мужчину, который значительно старше.
- 3) Руководитель делегации — её члена.
- 4) Женщина — мужчину.

Задание № 2 — выберите один из вариантов ответа.

Определите, в каком случае нарушена норма этикета в использовании приветствия в официальной обстановке.

Варианты ответов:

- 1) Рад Вас приветствовать!
- 2) Здравствуйте, уважаемый Игорь Владимирович!
- 3) Ба! Кого я вижу!
- 4) Разрешите поприветствовать Вас!

Задание № 3 — выберите один из вариантов ответа.

Какая этикетная формула подходит для официального знакомства.

Варианты ответов:

- 1) Познакомьтесь!
- 2) Позвольте Вам представить...!
- 3) Вот наш новый сотрудник!
- 4) Знакомьтесь!

Задание № 4 — выберите один из вариантов ответа.

Ваш друг отказывается выполнить вашу просьбу. Как вам уговорить его?

Варианты ответов:

- 1) Ты должен помочь мне...
- 2) Помогите мне...
- 3) Настойчиво советую сделать...
- 4) Пожалуйста, помогите мне...

Задание № 5 — выберите один из вариантов ответа.

Укажите формулу благодарности, наиболее предпочтительную в официальных условиях.

Варианты ответов:

- 1) Мерси!
- 2) Спасибки!
- 3) Разрешите поблагодарить Вас!
- 4) Спасибо!



Задание № 6 — выберите один из вариантов ответа.

Вас приглашают в театр. Как отказаться от приглашения, не обидев собеседника?

Варианты ответов:

- 1) Как-нибудь в другой раз...
- 2) Что-то сегодня мне не хочется.
- 3) К сожалению, не могу пойти на спектакль.
- 4) Извини, пожалуйста, что сегодня не смогу с тобой пойти в театр.

Задание № 7 — выберите один из вариантов ответа.

В каком случае нарушена норма речевого этикета. Вы уступили место в метро и в знак благодарности услышали:

Варианты ответов:

- 1) Спасибо!
- 2) Благодарю!
- 3) Нет слов выразить мою благодарность Вам!
- 4) Большое спасибо!

Задание № 8 — выберите один из вариантов ответа.

В каком случае нарушена норма речевого этикета в выражении несогласия в официальном общении.

Варианты ответов:

- 1) Мне кажется, это не вполне убедительно.
- 2) Бред! Вы не правы.
- 3) К сожалению, не могу согласиться с Вами.
- 4) Мне кажется, что Вы заблуждаетесь.

Задание № 9 — выберите один из вариантов ответа.

В каком случае не нарушена норма речевого этикета при деловом общении.

Варианты ответов:

- 1) Позвольте от Вас звякнуть в соседний отдел по спешному делу.
- 2) Был весьма рад с Вами поболтать!
- 3) Разрешите переброситься некой информацией.
- 4) Звоните, если возникнут вопросы. Рад, что смог помочь Вам.

Задание № 10 — выберите один из вариантов ответа.

В каком предложении допущена речевая ошибка:

Варианты ответов:

- 1) Я извиняюсь, можно войти?
- 2) Извините, пожалуйста!
- 3) Прошу меня извинить...
- 4) Приношу свои извинения...

Задание № 11 — выберите несколько вариантов ответа.

Укажите, где нарушены принципы вербального взаимодействия.

Варианты ответов:

- 1) Ваше высказывание не должно содержать больше информации, чем требуется.
- 2) Не говорите того, что Вы считаете ложным.
- 3) Можно сказать то, на что у Вас нет достаточных оснований.
- 4) Нельзя отклоняться от темы.

Задание № 12 — выберите несколько вариантов ответа.

Укажите, где нарушены принципы речевой коммуникации.

Варианты ответов:

- 1) Запрещаются оскорбительные выпады против собеседника.
- 2) Вы имеете право нанести собеседнику психологический ущерб в информационном обмене.
- 3) Вы не обязаны с уважением относиться к личности собеседника.
- 4) Вы должны быть благожелательными в речевом акте.

Задание № 13 — выберите один вариант ответа.

Какие слова и выражения не украсят речь говорящего?

Варианты ответов:

- 1) Цитаты.
- 2) Просторечные слова.
- 3) Пословицы и поговорки.
- 4) Эпитеты.

Задание № 14 — выберите несколько вариантов ответа.

Укажите, где нарушены принципы речевой коммуникации.

Варианты ответов:

- 1) Вы не должны намеренно искажать позицию оппонента.
- 2) Вы не обязаны уважительно относиться к личности собеседника.
- 3) Вы должны дать возможность собеседнику аргументировать свою позицию.
- 4) Вы не должны признавать плюрализма мнений.

Задание № 15 — выберите один из вариантов ответа.

В каком предложении нарушен речевой этикет:

Варианты ответов:

- 1) Здравствуйте, Василий Александрович!
- 2) Добрый день, Василий Александрович!
- 3) Добрый вечер, Василий Александрович!
- 4) Здравсте, Василь Саныч!

Задание № 16 — выберите один вариант ответа.

Укажите, в каком случае нарушена норма речевого этикета в быту при приветствии:

Варианты ответов:

- 1) Доброе утро!
- 2) Добрый день!
- 3) Здравствуйте!
- 4) Здравия желаю!

Задание № 17 — выберите один вариант ответа.

Что делает публичную речь запоминающейся?

Варианты ответов:

- 1) Тезисы, подкреплённые интересными фактами.
- 2) Удачное использование визуальных средств.
- 3) Постоянное заглядывание в свои записи.
- 4) Логичная структура речи.

Задание № 18 — выберите несколько вариантов ответа.

Укажите, где нарушены принципы речевой коммуникации.

Варианты ответов:

- 1) Не следует вторгаться в частную жизнь собеседника.



2) Можно быть высокомерным с собеседником.

3) Можно оказывать психологическое манипулирование, чтобы добиться своей цели.

4) Можно неуважительно отзываться о человеке, если он присутствует при диалоге.

Задание № 19 — выберите один вариант ответа.

Этикетная формула официального поздравления.

Варианты ответов:

1) Позвольте поздравить Вас!

2) Дорогая Наталия Викторовна, поздравляю Вас!

3) От всего сердца поздравляю тебя!

4) Сердечно поздравляю Вас!

Задание № 20 — выберите один вариант ответа.

Речевой этикет предусматривает очередность приветствия. Определите, в каком случае не нарушена эта норма этикета. Первым (-ой, -ыми) приветствует (-ют):

Варианты ответов:

1) Старший по должности — младшего.

2) Старшая по возрасту женщина — младшую.

3) Руководитель делегации — её члена.

4) Мужчина — женщину.

Задание № 21 — выберите один вариант ответа.

Этикетная формула выражения сочувствия при официальных отношениях.

Варианты ответов:

1) Как я тебе сочувствую!

2) Примите мои слова сочувствия!

3) Как я Вас понимаю!

4) Поверь мне: все будет хорошо!

Задание № 22 — выберите один вариант ответа.

Речевой этикет предусматривает очередность приветствия. Определите, в каком случае не нарушена эта норма этикета. Первым (-ой, -ыми) приветствует (-ют):

Варианты ответов:

1) Старший по должности — младшего.

2) Женщина — мужчину.

3) Руководитель делегации — её члена.

4) Младший по возрасту мужчина — старшего.

Ключи к тестам

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	3	2	4	3	4	3	2	4	1

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
2, 3	1, 2, 3	2	2, 4	4	4	3	2, 3, 4	1	4	2	4

Анализируем тексты

1. Прочитайте внимательно текст.

Назовите число нарушений речевого этикета.

Заметным становится как раз нарушение неписаных правил: продавец обратился к покупателю на «ты», знакомый не поздоровался при встрече, кого-то не поблагодарили за услугу, не извинились за проступок... Как правило, такое неисполнение норм речевого поведения оборачивается обидой, а то и ссорой, конфликтом в коллективе. Поэтому важно обратить внимание на правила вступления в речевой контакт, поддержания такого контакта — ведь без этого деловые отношения невозможны. (*Н. Формановская*).

2. Прочитайте внимательно текст.

Выберите два правильных ответа.

Правила речевого поведения регулируются речевым этикетом — сложившейся в языке и речи системой устойчивых выражений, применяемых в ситуациях установления и поддержания контакта. Это ситуации обращения, приветствия, сочувствия и соболезнования, одобрения и комплимента, приглашения, предложения, просьбы, совета и многое другое. Речевой этикет охватывает собой всё, что выражает доброжелательное отношение к собеседнику, что может создать благоприятный климат общения. Богатый набор языковых средств даёт возможность выбрать уместную для речевой ситуации и благоприятную для адресата ты или вы форму общения, установить дружескую, непринужденную или, напротив, официальную

тональность разговора. (*Н. Формановская*).

1) Речевой этикет регулирует речевое поведение.

2) Речевой этикет выражает доброжелательное отношение к собеседнику.

3) Речевой этикет не зависит от ситуации установления и поддержания контакта.

4) «Ты» или «вы»: форма общения помогает установить тональность общения.

3. Прочитайте внимательно текст.

Укажите номера предложений, в которых выражен главный смысл текста.

1) Для чего люди изобрели приветствия? 2) Зачем они приветствуют друг друга? 3) Ведь этими словами они друг другу практически ничего не говорят. 4) Вы сказали встречному: «Здравствуйте!» 5) Много это или мало? 6) С одной стороны, как будто немного: ведь новых сведений передано не было. 7) Но, с другой стороны, каждый знает, как неприятно поражает нас и даже ранит отсутствие приветствия.

8) Да, никакой информации не несут наши «здравствуйте», «доброе утро», «добрый день». 9) Но они существуют. 10) Почему? 11) Потому что язык сохраняет огромное количество пластов доброжелательности, которые мы уничтожили во взаимоотношениях.

12) Язык впитал в себя, и несёт все формы доброжелательного отношения к другому человеку. 13) И начинается это с приветствия. 14) Мы сейчас с вами формально относимся к этому. 15) Ну, кив-



нул, сказал «привет», «салют», «чао» и пошёл дальше. 16) Мы стали относиться к этому как к формуле: я тебя вижу — и я тебя вижу, я тебя знаю — и я тебя знаю. 17) Мы утратили элемент пожелательности в приветствии. 18) Приветствие — это пожелание. (А. Акишина).

4. Внимательно прочитайте текст. Укажите номер абзаца, в котором содержится основной смысл текста.

1) Проявления грубости многообразны. Это и заносчивость, и спесивость, и высокомерие, это оскорбление, нанесение обиды... Невежливым бывает неисполнение правил речевого этикета (толкнули и не извинились), неправильный выбор выражения в данной ситуации и для данного партнёра (ученик говорит взрослому — *Здорово!*), нанесение партнёру обиды с помощью слов, имеющих негативную окраску. Это использование слов типа *расселась* (вместо *села*), *напялила* (*надела*), *засунул* (*положил*) и многое другое.

2) Обида может быть нанесена негативной оценкой третьего лица близкого адресату человека (друга, жены, ребёнка и т.д.) и просто прямым употреблением ругательства. Нужно усвоить, что на грубость нельзя отвечать грубостью, — это порождает целый поток грубости и может вовлечь в скандал окружающих.

3) Корректный, а подчас и подчёркнуто вежливый ответ, как правило, ставит на место грубияна. Речевой этикет служит действенным средством снятия речевой агрессии. (Н. Формановская).

5. Прочитайте внимательно текст. Какой приём, по вашему мнению, является неправильным?

Речевой этикет предлагает некоторые приёмы, с помощью которых можно расположить к себе собеседника, создать доброжелательную атмосферу общения. Вот основные приёмы:

1) Называйте собеседника по имени (или имени-отчеству).

2) Как говорят психологи, звучание собственного имени для слуха человека — самая приятная мелодия, и собеседник подсознательно испытывает расположение к источнику положительных эмоций.

3) Старайтесь в беседе увидеть положительные стороны и говорите ему комплименты — «золотые слова».

4) Терпеливо и внимательно слушайте собеседника, не перебивайте его.

5) Всегда оставайтесь при своём мнении.

6. Прочитайте внимательно текст. Укажите номер предложения, в котором содержится смысл текста.

1) Русская речевая культура переживает сегодня далеко не лучшие времена.

2) Сентенция «Как живём, так и выражаемся» — только половина правды; вторая её половина «Как выражаемся, так и живём» тоже должна быть принята во внимание. 3) Речевой этикет очень нуждается в активном сохранении, то есть в собирании, изучении, описании языкового и речевого материала, в широком распространении научных знаний, культивировании лучших национальных традиций и форм доброжелательного

обхождения в современном обществе. (А. Балакай).

7. Из перечня фраз выберите и укажите номера только тех, с помощью которых можно вести спор в рамках требований речевого этикета, максимально учитывая интерес собеседника, его позицию, не обижая и не оскорбляя достоинства человека, не превращая спор в ссору.

- 1) Вы совершенно не правы! 2) Наши позиции не совпадают, но, возможно, я ошибаюсь. 3) Я абсолютно убеждён в том, что... 4) Как вы упрямы! Так вы утверждаете, что... 5) Я правильно вас понял? 6) Я никогда не соглашусь с вами! 7) Вы лжёте, я сейчас это докажу! 8) Мне трудно согласиться с вами. 9) Признайтесь, что я выиграл наш спор. 10) Уж если спорите, так не тяните резину! 11) Я бы хотел лучше разобраться в вашей позиции. 12) Не вводите нас в заблуждение. 13) Надеюсь, мы с вами вместе заинтересованы в том, чтобы найти правильное решение. 14) Только недалёкий человек не может

- воспринять такие простые доказательства, которые я привожу. 15) Попробуем вместе разобраться, почему мои аргументы кажутся вам сомнительными. 16) Прошу вас подробнее остановиться на следующем..., так как мне совсем не понятно... 17) Как вы меня раздражаете своим упрямством! 18) Вы глубоко ошибаетесь! 19) Я попробую ещё одно доказательство, чтобы прояснить для вас свою позицию. 20) Мне безразлично, что вам мои фразы кажутся сомнительными. 21) Да с кем вы спорите?! 22) Признаюсь, мне нелегко признать вашу правоту. 23) Я убеждён в своей правоте, но допускаю, что другая точка зрения имеет право на существование. 24) Только глупый человек этого не понимает. 25) С вами спорить без толку!

Ключи

1	2	3	4	5	6	7
4	2, 4	11, 18	3	5	3	2, 3, 5, 8, 11, 13, 15, 16, 19, 22, 23

ЛИТЕРАТУРА

1. Грибанская Е.Э., Бурдина Е.А. Риторика для юристов: учеб.-метод. пос. для курсантов и студентов, обучающихся по специальности 030501.65 «Юриспруденция». — Брянск: БФ МосУ МВД России, 2008. — 316 с.
2. Русский язык и культура речи: уч. / под ред. В.И. Максимова. — С. 47–50, 152–163, 169–175.
3. Андреев В.И. Деловая риторика. — Казань, 1993.
4. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи. — Ростов н/Д., 1998.