

Жукова Татьяна Сергеевна,  
Россия, Москва, Национальный исследовательский университет  
«Высшая школа экономики», [tzhukova@hse.ru](mailto:tzhukova@hse.ru)

Zhukova T.S.,  
Russia, Moscow, National Research University “Higher school of  
economics”, [tzhukova@hse.ru](mailto:tzhukova@hse.ru)

### **Обращения в регламентированных сферах общения: становление новой нормы**

### **The forms of address in the regulated sphere of communication: the formation of new standard**

*В настоящей статье анализируется функционирование обращений в регламентированных сферах общения, таких как общение с первыми лицами государства, с сотрудниками полиции, с судьями в различных видах судебного производства. Под регламентированным понимается общение, подчиненное определённым правилам и ограничениям, установленным в организации или общественно-политическом институте, а также правилам и нормам служебного этикета, корпоративной этики, принятым в организации. В статье представлена попытка осмыслить становление новых норм употребления обращений в регламентированном общении. Отмечается, что для современной лингвистики становится не характерным консервативное и запретительное восприятие нормы. Формируется новый взгляд на характер нормы: появляется представление о норме, максимально приближенной к ситуации общения. Тенденции формирования нормы выявляются на основе наблюдения над современным словоупотреблением, анализа метаязыковой рефлексии носителей языка, опросов предпочтений выбора обращения в той или иной коммуникативной ситуации. Делается вывод о том, что новые нормы*

функционирования обращений нуждаются в теоретическом осмыслении, анализе и выработке рекомендаций по употреблению новых форм, что и представлено в настоящей статье.

*The aim of the article is to analyze the forms of address in the regulated spheres of communication, such as communication with country leaders, police officers, judges in various types of proceedings. The regulated communication is considered as a communication restricted by the rules of an organization or a socio-political institute, as well as the rules and standards of speech etiquette and corporate ethics adopted by an organization. The article is an attempt to interpret the formation of new standards of the use of the forms of address in the regulated spheres of communication. It is noted that for modern linguistics are not typically occurring the conservative and restrictive perception of standards. A new view on the nature of the standard is being formed: the standard must be as close to the communicative situation as possible. The trends in the formation of the standards are identified on the basis of the observation over modern word usage, on the analysis of metalinguistic reflection of the native speakers and on the surveys of preferable choices of form of address in a particular communicative situation. In conclusion it is stressed that the new standards of functioning of the forms of address need further theoretical understanding of this problem, analysis and recommendations for the use of new forms.*

*Ключевые слова:*

***становление новых норм обращений;***

***регламентированные сферы общения;***

***формы обращения к первым лицам государства;***

***формы обращения к сотрудникам полиции;***

***формы обращения к судьям в различных видах***

***судопроизводства;***

***коммуникативная ситуация общения***

*Key words: the formation of new standard of the forms of address, the forms of address, new standard, the communicative situation, the regulated spheres of communication*

Регламентированное / нерегламентированное общение может быть разграничено по ролям, в которых выступают его участники; на выбор роли в свою очередь влияет фактор ситуации (формальная / неформальная обстановка общения). Если участники общения (или хотя бы один из них) находятся при исполнении служебных обязанностей, осуществляют общение в рамках определенной социальной структуры, - такое общение можно считать регламентированным. Специфической особенностью такого формализованного общения является его регламентированность, т.е. регламентированное общение подчинено правилам и ограничениям, установленным в организации или социальной структуре, или общественно-политическом институте, а также правилам и нормам служебного этикета, корпоративной этики, принятым в той или иной организации. Так, например, в деловой коммуникации основными инструментами регламентации корпоративной культуры являются кодексы корпоративной культуры и корпоративные стандарты поведения, которые представляют собой уникальную совокупность формальных и неформальных правил, норм поведения, установок и ценностей, определяющих отношения персонала с клиентами, руководством, самой компанией и ее конкурентами. Эти правила определяются типом общения, его формой, степенью официальности обстановки, в которой протекает коммуникация, и теми конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися; а также национальными культурными традициями и общественными нормами поведения. Они фиксируются, оформляются в виде протокола (делового, дипломатического), существуют в виде общепринятых норм социального поведения, в виде этикетных требований, ограничений временной рамки общения. Так, для официальных ситуаций на высшем уровне – официальных

приемов, переговоров, заседаний – существует установленный регламент, протокол, предусматривающий порядок проведения, соблюдение этикетных правил, поведение его участников, последовательность речевых / неречевых действий – это так называемые эталонные официальные ситуации [Федорова 2012: 395].

Итак, формализованное регламентированное общение – это статусное, официальное взаимодействие, подчиненное известному порядку в рамках социальной структуры, ограниченное особыми условиями, правилами, этикетом.

В настоящий момент представляется важным и актуальным фиксировать нестабильное состояние современной речевой системы: описывать то, что в ней есть; проводить опросы предпочтений среди носителей языка; давать свою оценку этим предпочтениям; пытаться выработать рекомендации по употреблению новых форм; выдвигать гипотезы о том, что приживется в языке, а что нет; пытаться фиксировать становление новых норм обращений в сферах регламентированного общения на основе наблюдения над современным словоупотреблением. Такую попытку осмыслить происходящее буквально на наших глазах становление новых норм употребления форм обращений в регламентированном общении мы представим в данной статье.

В современной речевой коммуникации в настоящее время появляются новые коммуникативные ситуации, а также новые формы общения, которых не было раньше, – это интерактивное взаимодействие клиентов и пользователей с клиентскими службами интернет-магазинов и службами поддержки пользователей иных интернет-сервисов; становление корпоративной этики в российских компаниях; обращения простых граждан к Президенту и Премьер-министру России в Интернете (на видеоблогах, в Живом Журнале, в интернет-приемных официальных сайтов) и во время проведения «прямых линий» и пресс-конференций; формирование новых

обращений к работникам МВД и ГИБДД в связи с переименованием милиции в полицию; формирование новых обращений к судьям и суду, возникновение которых обусловлено, с одной стороны, общественными изменениями, изменениями политического и экономического строя, а с другой – развитием информационных технологий, проникновением Интернета во все сферы человеческого взаимодействия. По справедливому замечанию Д.В. Иванова, воздействие общественных изменений и новые информационные технологии «связаны не столько с расширяющимися возможностями накопления и переработки информации», как это представлялось ранее, сколько «с новыми формами коммуникации» [Иванов 2000]. Общественные изменения и появление новых информационных технологий влекут за собой появление новых форм коммуникации и, следовательно, новых форм обращений в них.

В данный момент отсутствует регламентация форм обращений в поименованных выше новых коммуникативных ситуациях, возникающих именно в регламентированном общении; нет и научных исследований по данной проблематике. Кроме того, появление в российской государственно-правовой действительности таких должностей, как Президент, Премьер-министр, полицейский и, соответственно, форм обращений к данным должностным лицам совпадает по времени с периодом, охватывающим анализируемые нами явления – 90-ые гг. XX в. – нач. XXI в., поэтому в силу своей новизны появившиеся новые формы обращений и тенденции их функционирования нуждаются в теоретическом осмыслении, анализе и выработке рекомендаций по их употреблению.

В настоящей статье анализируется функционирование обращений в таких регламентированных сферах коммуникации, как общение с первыми лицами государства; с сотрудниками полиции; с судьями в различных видах судебного производства.

Нами было проведено исследование недавно появившейся в русской речевой коммуникации ситуации «неформального» общения простых

граждан с Президентом и Премьер-министром России в Интернете, а также во время «прямых линий» Президента. У граждан России появилась возможность обратиться к главе государства посредством «прямой линии» – с 2001 года, а с 2006 года появилась также возможность общаться с Президентом в блогах и социальных сетях. Возможности общения в неофициальной обстановке у населения страны со своим руководством до этого не было. Раньше общение с первыми лицами государства ограничивалось официальной перепиской и официальными встречами, проведение которых строго регламентировано протоколом. Общение с первыми лицами государства традиционно относится к официальным регламентируемым сферам общения, в которых существуют прописанные в документах («Табели о рангах», дипломатическом протоколе и т.п.) или общеизвестные нормы и правила выбора форм обращения, стратегии построения высказывания, использование нейтральной или книжной лексики. Однако в конце XX — начале XXI в. официальное общение в русском дискурсе стало более раскованным и непринуждённым. На происходящие в официальной сфере общения изменения оказал влияние ряд факторов: демократизация общества; тенденция сближения адресанта и адресата речи; развитие СМИ и рост их роли в жизни общества. В официальном общении под влиянием СМИ появляются элементы разговорности, неформальности, спонтанности, сниженного регистра общения, которые ранее считались допустимыми лишь в дружеском неформальном общении хорошо знакомых людей, родственников, друзей.

Основным материалом для анализа послужили обращения к Д.А. Медведеву в качестве Президента РФ, взятые из президентского видеоблога: <http://blog.kremlin.ru/> и блога в ЖЖ: <http://blog-medvedev.livejournal.com/>, а также стенограммы «прямых линий» с В.В.Путиным на посту Президента после его переизбрания в 2012 году.

Изучение функционирования обращений в новой коммуникативной ситуации – общение с первыми лицами государства – позволяет сделать

вывод о том, что в современной коммуникации нет утвержденной, общеупотребительной и признаваемой всеми носителями языка этикетной формы обращения к Президенту, так что тенденция размытости норм речевого этикета проявляет себя и в этой сфере. Среди возможных причин можно назвать отсутствие информации о существовании кодифицированной нормы обращения к первым лицам в РФ; новизну данной сферы коммуникации и непривычность самого жанра – обращения к Президенту или Премьер-министру простых граждан; идеологическую разобщенность российского общества. Отсутствие личного знакомства с Президентом, высокий статус предполагаемого собеседника, единичность, однократность подобного общения – в конкретной ситуации обращения – заставляют посетителей видеоблога и ЖЖ колебаться с выбором той или иной формы.

Проанализировав на основе анализа метаязыковой рефлексии носителей языка и опросов предпочтений выбора обращения по отношению к главе государства, приходим к выводу, что большинству посетителей президентского блога и ЖЖ проще употребить нейтрально-вежливое обращение к Президенту по имени–отчеству, к тому же задающее стилистику официальности, вежливости, чем выбирать статусное обращение. Кроме того, обращение по имени-отчеству сообщает о доверительном отношении к главе государства, приобретает несколько личный характер, тем более что зачастую после такой формы адресации может следовать просьба, а сам текст обращения – носить характер доверительной беседы, выражать поддержку и одобрение тех или иных действий Президента, то есть в данной коммуникативной ситуации к Президенту обращаются как к человеку, имя-отчество которого известно, подчеркивая тем самым более личностное, персонифицированное начало такой коммуникации, направленность сообщения индивидуальному адресату.

На наш взгляд, в ситуации обращения к первому лицу в государстве наиболее уместной и адекватной является форма обращения *господин президент (уважаемый господин президент)*. Данную форму нам хотелось

бы рекомендовать к широкому употреблению и кодификации в справочниках, иных нормативных актах в качестве нормы обращения к Президенту, поскольку в настоящее время это обращение задает коммуникации официальный тон и одновременно подчеркивает социальную и личную дистанцию между общающимися. К тому же, в ряде стран (например, во Франции) именно обращение «господин президент» является нормативным.

Однако наблюдение за узусом показывает, что обращение «господин президент» может употребляться в негативных контекстах, с некоторой иронией, в том числе в обвинительных вопросах, что препятствует универсальности такой формы обращения, и поскольку в своих рекомендациях по выработке новой нормы мы отталкиваемся от реального словоупотребления, от языковых предпочтений реальных носителей языка, то следует признать превалирующей формой обращения к главе государства в настоящее время – имя-отчество Президента.

Нами также было рассмотрено функционирование новых форм обращений к сотрудникам полиции в связи с переименованием милиции в рамках реформы МВД. Должность полицейского появилась в России после вступления в силу 01.03.2011 г. Федерального закона от 07.02.2011 г. № 3-ФЗ «О полиции».

В настоящее время в русском языке нет универсальной, общепринятой формы обращения к полицейскому. Утвержденная форма обращения к работникам правоохранительных органов отсутствует в законе «О полиции» и вряд ли будет в нем прописана, так как языковая практика в России никогда не возникает по приказу «сверху». Она формируется самим обществом и станет индикатором эффективности проведенной реформы МВД.

Анализ предложенных новых форм обращений к «стражам порядка», взятых из текстов различных социологических опросов, а также комментариев и «постов» на различных интернет-форумах, позволяет сделать следующие выводы.



Не только лингвисты, но и сами носители языка уже активно подключились к обсуждению новой формы обращения. Подтверждение этому находим на различных интернет-форумах (авто@mail.ru, форум работников МВД); в онлайн-опросах, проводимых на сайтах изданий и информационных агентств (еженедельника «Коммерсантъ Власть», «Российской газеты», РИА «Новый Регион», «РИА Новости», на портале Slon.ru.). Среди наиболее интересных предложений форумчан и участников опросов встречаются варианты обращений к полицейскому: *по имени-отчеству; по званию; офицер, инспектор; господин полицейский; товарищ полицейский; гражданин полицейский.*

На наш взгляд, сотрудники переименованной структуры (МВД) сначала должны выбрать обращение друг к другу. Сейчас наше МВД пользуется по аналогии той официально-деловой формой речевого этикета, которая закреплена специальным документом под названием Устав внутренней службы Вооруженных Сил РФ. Именно этот документ регламентирует, как военнослужащие должны обращаться друг к другу. Так, в отношении военнослужащих до сих пор используется модель, состоящая из слова «товарищ», к которому прибавляется либо воинское звание, либо должность военнослужащего. Эта же модель по аналогии может употребляться и по отношению к сотрудникам органов внутренних дел: «Товарищ старший лейтенант полиции, разрешите обратиться». Что касается утверждения новой формы обращения сотрудников полиции друг к другу во внутреннем регламенте, в ведомстве сейчас прорабатывается данный вопрос. Обращение по званию, по нашему мнению, является наилучшим вариантом для закрепления подобной формы адресации в корпоративной этике сотрудников полиции по отношению друг к другу.

Нам представляется, что регламентированная модель взаимного обращения военнослужащих друг к другу может стать одной из тех моделей, которые будут использованы и обыкновенными людьми при обращении к сотрудникам правоохранительных органов и, в частности, ГИБДД. При этом

важно учитывать, что русская речь сама регулирует формы речевого этикета. Важно, чтобы правила обращения для простых людей не прописывались сверху. Язык — саморегулирующаяся система, живой организм, который сам расставит всё по своим местам. Председатель профсоюза сотрудников милиции Москвы Михаил Пашкин отметил, что гражданин волен обращаться к сотруднику правоохранительных органов так, как считает нужным: «Можно только сотруднику прописать, как ему следует обращаться к гражданину».

Проанализировав метаязыковую рефлексию носителей русского языка о новых возможных формах обращения к полицейскому, приходим к выводу, что на сегодняшний день лучшей из предложенных форм адресации к сотруднику полиции является обращение *«гражданин полицейский»*. Такое обращение не несет в себе ограничений ни по возрастному, ни по профессиональному, ни по социальному признакам, ни по принадлежности к различным типам, видам или формам коллективных организаций. На этом основании мы предполагаем возможное закрепление данной формы обращения к полицейскому со стороны граждан в качестве нормативной. Обоюдно употребляемое, оно не принижает и не превышает значимости личностей, вступающих в диалог, сигнализирует об официальности обстановки общения.

Нами также получены следующие результаты в ходе проведенного исследования специфики российской системы форм обращений к судьям и суду в различных видах судебного производства.

Сфера судебного общения – это сфера регламентированного общения, функционирующая давно, но коммуникативная потребность в которой у граждан России сформировалась сравнительно недавно (за последние 15-20 лет резко увеличилось число граждан, обращающихся в суд). Так, правила поведения участников судебного процесса, включающие, в том числе, формы обращения к суду и судьям, появляются в России с введением в действие в 2001-2002 гг. Уголовно-процессуального, Арбитражного процессуального и

Гражданского процессуального кодексов. Несмотря на наличие регламентированных форм обращений в этой сфере, в силу недавней их регламентации у большинства населения России отсутствует информация о законодательно установленных формах обращений: анализ речевой практики показал, что законодательно закрепленные формы обращения к судье и суду не соблюдаются, норма не поддерживается узусом. Присутствие данных форм обращений в фокусе нашего внимания обусловлено также отсутствием изучения данной проблемы в современных научных исследованиях.

Необходимо отметить, что важной особенностью коммуникации в судебной сфере является то, что нередко она протекает в особом процессуальном режиме с соблюдением определенных, строго очерченных форм коммуникации: допрос в суде при рассмотрении уголовных дел, допрос и получение соответствующих объяснений у лиц, участвующих в гражданском судопроизводстве; судебные прения сторон, обмен репликами. Таким образом, начало, ход и развитие указанных коммуникативных форм в уголовном и гражданском процессе определяются правовыми (процессуальными) нормами, предписывающими обязательное соблюдение установленных законодателем формул общения, процессуальный порядок речевого взаимодействия сторон.

Процедура процессуально регламентированного общения, его формализованный характер – обязательные условия, при которых такое профессиональное судебное общение может осуществляться, они никем не могут быть нарушены. Эти процедуры детально описаны в законе, начиная с оснований, без которых не может состояться сам акт общения, и кончая процессуальными формальностями, завершающими диалог сторон с его особым порядком протоколирования, которое отражает не только содержание, но и весь ход общения, соблюдение сопутствующих ему различных формальностей процессуального характера, игнорирование которых может послужить основанием для признания недействительными

результатов, полученных в ходе общения, и повлечь правовые санкции к тем, кто нарушил предусмотренный порядок общения, и т.п.

Как было отмечено ранее, в России новые формы обращений в судебной системе сформировались сравнительно недавно – 10 лет назад, когда были приняты УПК, ГПК и АПК РФ, а еще в 2000 году выбор формы обращения не регулировался специальными нормами, был обусловлен сложившимися традициями и относился к непроцессуальным правилам поведения в суде.

В настоящее время в российской судебной системе основной формой обращения к судье в арбитражном и гражданском процессах, а также к суду в уголовном процессе является не различающее пол адресата обращение «*Уважаемый суд*». По отношению к судье в уголовном процессе и к мировому судье в РФ употребляется обращение «*Ваша честь*».

Анализ примеров, взятых из стенограмм судебных заседаний разных видов процессов, показал, что зачастую закрепленные законодательно формы обращений не употребляются, норма не поддерживается узусом, и слушанья дел происходят с нарушениями в части правильного выбора формы обращения к судье: «*Ваша честь*» – вместо «*Уважаемый суд*». Среди причин широкой употребительности обращения «*Ваша честь*» можно выделить влияние традиции англоговорящих стран; популярность в нашей стране псевдоюридических шоу; стойкость привычки (обращение «*Ваша честь*» из уголовного судопроизводства, регулируемого УПК РФ, принятым в 2001 г., в силу привычки перекочевало в арбитражные процессы и процессы по гражданским делам, которые регулируются АПК и ГПК РФ, принятыми в 2002 г.).

В заключение хочется отметить, что наиболее значимый результат исследования проблем нормативности состоит в том, что для современной лингвистики характерен отход от одномерного, консервативного и запретительного восприятия нормы. Так, к сфере нормативного Л.П. Крысин применил понятие толерантности. В этом плане показательно название одной

из его статей – «Толерантность языковой нормы» [Крысин 2006, 175-183]. Для нас важно акцентировать внимание на понятии «коммуникативная толерантность», под которым понимается «использование вариативных средств языка в зависимости от коммуникативных целей, которые преследует говорящий в тех или иных условиях общения». То есть при принятии решения о кодификации нормы встает необходимость учитывать коммуникативную ситуацию. Так, по справедливому замечанию А.А. Алмазовой, «то, что правильно в одной сфере общения, может оказаться неправильным в другой» [Алмазова 2012].

Современное состояние русского языка характеризуется наличием и сосуществованием в нем вариантных форм, стилевой и стилистической дифференцированностью этих форм, что позволило сформировать новый взгляд на характер нормы. Появляется дифференцированное представление о норме: она оказалась достаточно эластичной, максимально приближенной к ситуации общения, к теме общения, к среде общения. Главной причиной изменения норм, по нашему мнению, является эволюция самого языка, наличие в нем вариантности, что обеспечивает выбор наиболее целесообразных вариантов языкового выражения. В настоящее время кодификаторы отдают предпочтение тому из вариантов, который оказывается наиболее актуальным для данного времени; а понятие образцовости, эталонности нормативного языкового средства все заметнее включает значение целесообразности.

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Алмазова А.А.* Русский язык и культура речи: учебное пособие. М.: Владос, 2008. 176 с.
2. *Иванов Д.В.* Феномен компьютеризации как социологическая проблема. Информационное общество: фантом постиндустриальной эры // Проблемы теоретической социологии. Вып. 3, 2000.

3. *Крысин Л.П.* Толерантность языковой нормы [Текст] / Л.П. Крысин // Язык и мы. Мы и язык. Сборник статей памяти Б.С. Шварцкопфа / Отв. ред. Р.И. Розина. – М.: Рос. гос. гуманитар. ун-т, 2006. – С. 175 –184.
4. *Федорова Л. Л.* Формальное и неформальное общение: структура и границы // Русский язык сегодня: Вып. 5: Проблемы речевого общения: сборник докладов Шмелевские чтения. М.: Институт русского языка им. В. В. Виноградова РАН, М.: Флинта: Наука, 2012. 488 с.С. 395-405.

### **References**

1. Almazova A.A. [Russian language and culture of speech: tutorial]. Moscow, 2008, 176 p. In Russ.
2. Ivanov D.V. [The phenomenon of computerization as a sociological problem. Information society: the phantom of the post-industrial era]. *Problemy teoreticheskoi sotsiologii*, 2000, no. 3. In Russ.
3. Krysin L.P. [Tolerance of standard dialect]. Moscow. Ross.gumanit.un-t, 2006, pp.175-184. In Russ.
- 4, Fedorova L.L. [Formal and informal communication: structure and boundaries]. *Russkii iazyk segodnia. Vol.5. Problemy rechevogo obshchenia*. M., Institut russkogo iazyka im. V.V. Vinogradova. Flinta, Nauka, 2012, pp. 395-405. In Russ.