

Формы деловой коммуникации

ЛЕКЦИЯ 6.

План

- 1) Типология жанров письменной деловой коммуникации.
- 2) Канцелярский подстиль: деловая документация.
- 3) Речевой этикет в деловой переписке.
- 4) Устная речь и ее особенности. Устная форма речи и ее отличие от формы письменной.
- 5) Слушание как вид речевой деятельности. Приемы эффективного слушания.

Типология жанров письменной деловой коммуникации

Каждый человек как часть общества связан с различными людьми, учреждениями, организациями, фирмами.

В силу этого он неизбежно вовлекается в сферу официально-деловых отношений: знакомится с инструкциями, выполняет действующие приказы, представляет справки, обращается в разные инстанции с заявлениями, пишет объяснительные и докладные записки.

Иногда представленные документы: доверенности, счета, расписки — отказываются принимать, так как они "составлены не по форме".

Документы отражают разнообразные ситуации, возникающие в нашей жизни, и для каждой из них находится свой способ описания, свой **жанр**.

В деловой письменной речи форма изложения материала зависит от характера информации. В соответствии с этим мы должны выбрать тот или иной жанр документа. Мы хотим отдохнуть — и пишем заявление с просьбой предоставить нам отпуск; желая найти хорошую работу, стараемся написать подробное резюме; уезжая на каникулы, просим друга получить стипендию, составляя доверенность на его имя.

Выбирая жанр письменного текста, нужно обязательно использовать определенную форму документа (**формуляр**) сумму реквизитов, расположенных в установленной последовательности. Так, например, "...**приказ и отчет** в современном документообороте разные виды документов, ибо они обладают разным формуляром. С точки зрения филолога, эти разные виды документов относятся к разным жанрам, так как приказ определяет действие, которое еще не совершилось и неизвестно, будет ли совершено (ибо не все приказы выполняются), а отчет должен зафиксировать уже совершенное действие

В языке возможно существование жанров, не относящихся к какому-то одному стилю. К межстилевым явлениям относится, например, эпистолярный жанр.

В научном стиле можно написать информационное письмо, в газетно-публицистическом — письмо в редакцию газеты или журнала, а в официально-деловом — деловое или дипломатическое письмо.

В стилевом плане эти эпистолярные произведения схожи с другими разновидностями соответствующих стилей, по композиции же они близки друг к другу — структурно-смысловым строением текста, обращенностью к адресату, наличием инициальных и заключающих текст формул.

Тем не менее, учитывая специфику жанра, пишущий использует необходимые средства построения именно данного типа текста.

После того как выбран подходящий жанр документа, нужно определить дальнейшие шаги. Можно составить текст по выбранной модели (расписка, доверенность), или заполнить пробелы в уже готовом тексте-матрице (анкета), или, обозначив жанр документа в заголовке, найти необходимые слова и работать над композицией текста (автобиография, резюме).

В прямой зависимости от жанра документа и формы общественных отношений находятся лексические и синтаксические особенности делового стиля в двух его разновидностях: официально-документальном или обиходно-деловом. Учитывая признак сферы человеческой деятельности (законодательная, дипломатическая, административно-деловая), выделяются, как уже отмечалось, подстили официально-делового языка: законодательный (или юридический), дипломатический и канцелярский. Сложная иерархическая организация названных сфер человеческой деятельности позволяет производить дальнейшую дифференциацию внутри каждого подстиля, выделяя группы жанров (нормативные акты, процессуальные акты) или минимальный типовой текст (жанр), например: постановление, протокол и др.

Канцелярский подстиль: деловая документация

Основой деловой документации являются письменные тексты особого типа — документы.

Документы (лат. *documentum* — свидетельство, доказательство; от глаг. *docere* — учить, обучать) представляют собой сведения, зафиксированные на материальном носителе, имеющие официальный характер и подлежащие использованию.

В узком смысле **документ** (служебный) — деловая бумага, юридически подтверждающая определенные права ее обладателей, фиксирующая, удостоверяющая определенные факты, события.

Поскольку документ является основной сферой приложения официально-делового стиля, такой стиль иногда называют документальным.

При сравнении научных, публицистических, художественных и деловых текстов можно выделить некоторые особые **требования** к тексту документа:

1) соответствие официально принятой форме — главное при составлении всех деловых бумаг;

2) лаконичность, предельная точность и конкретность — основные характеристики делового текста; необходимо так составить документ, чтобы он имел правовую значимость;

3) документ, рассчитанный на письменную форму, противопоставлен более раскованному и свободному разговорному типу речи;

4) в документе используются часто повторяющиеся и единообразные речевые средства (клише) в связи с тем, что ситуации деловой коммуникации однотипны и строго определены.

Специфика языка делового документа в значительной мере — отражение своеобразия его формы, стремящейся к шаблону.

Стереотипность официально-деловой речи вызвана особенностями общения: повторяемостью описываемых ситуаций, учетом принципов восприятия и понимания речи.

Для повторяющихся типовых ситуаций документ составляется, а не пишется.

При подготовке документа используются готовые формулы: заголовки, обращения, соответствующие жанру построение фраз; термины, которые предусмотрены государственными стандартами, принятые сокращения, условные обозначения единиц измерения и т.д.

К приведенным языковым особенностям официально-делового стиля добавим несколько более частных, характерных для обиходно-деловой документации.

1. Особенности словоупотребления:

1) обозначение человека или учреждения в документах обусловливается каким-либо действием или отношением в соответствующей ситуации: *получатель, отправитель, квартиросъемщик, свидетель, потерпевший, разработчик* и т.п. Существительные, обозначающие профессию, занимаемую должность, чин, звание, употребляются в деловой речи в форме мужского рода: *профессор Попов, ответчик Иванова, судья Краснова* и т.п.;

2) отдельные слова употребляются со специальным значением: лицо (физическое) — человек, лицо (юридическое) — учреждение или организация, предписание — распоряжение, приказ, дело — разбирательство по поводу какого-то события, совокупность документов, судебный процесс и т.д.;

3) в составе словосочетаний употребительны некоторые слова: уровень технический, уровень производственный, уровень инфляции, уровень безработицы, способ реализации, способ изготовления, способ управления и т.н.;

4) встречаются однотипные формулы (штампы): в установленном порядке, вышестоящие органы, в настоящее время, освободить от занимаемой должности, предоставить очередной отпуск, контроль возложить на... и т.п.;

5) используются специфические средства связи: вышеназванные, в частности, как то, в связи с вышесказанным, ввиду того, что, в целях и т.п.

2. В денежных документах (счетах, доверенностях, расписках) числительные пишутся прописью; в остальных деловых бумагах — цифрами; после порядковых числительных, обозначенных римскими цифрами, окончания не пишутся; окончания числительных, обозначенных арабскими цифрами, пишутся через дефис, например: V Всемирный конгресс юристов, 20-я годовщина.

3. Для указания границ временного значения употребляются предлоги с — по, а не с — до; названия месяцев пишутся словами, например: с марта — по июль.

4. Для выделения перечисленных наименований перед ними ставится двоеточие даже при отсутствии обобщающего слова (*Прилагаю к заявлению: 1) приглашение на конференцию, 2) расчет расходов на командировку*); после двоеточия часто используют прописные буквы и т.п.

5. Используются сокращенные слова, сокращенные названия различных учреждений и организаций.

6. Широко представлены в деловых текстах отглагольные существительные, особенно на -ние: исполнение, несоблюдение, нахождение; прошу разрешения, а не прошу разрешить.

7. Употребляются причастные и деепричастные обороты; страдательные конструкции: было предоставлено место в общежитии, была оказана материальная помощь, был переведен на должность.

8. Используются безличные и инфинитивные предложения со значением императивности, например: должно быть выполнено, необходимо отправить; "расщепленное" сказуемое (глагол + существительное): договориться = заключить договор, навредить = причинить вред, предложить = высказать предложение, ответить = дать ответ.

10. Текст часто излагается от третьего лица: коллегия постановила, совет общества ходатайствует; от первого лица пишутся приказы, заявления, докладные и объяснительные записки.

Существует несколько типов стандартизации деловых бумаг. Образец- матрица (или трафарет) — самый жесткий тип оформления документов,

так как здесь фиксируются: реквизиты, последовательность реквизитов и их пространственное расположение. Так составляются, например, контракты, документы об образовании, налоговые декларации.

К более гибкому типу стандартизации относится образец-модель, где фиксируются только набор реквизитов и пространственная ориентация реквизитов. В таких документах, как заявление, доверенность, используется линейная запись текста.

Образец-схема — наименее жесткий тип оформления деловых бумаг. Здесь сохраняется лишь определенный набор реквизитов. К такому типу оформления можно отнести, например, автобиографию, резюме.

В виде таблицы оформляются финансовые ведомости; как анкета - личный листок по учету кадров, приказы, постановления — это тексты - аналоги.

Унификация текстов служебных документов осуществляется на основе ГОСТов и других инструктивных материалов.

Они закрепляют: требования к содержанию документа — его объему, внутренней структуре; образцы общей формы документов — состав реквизитов, их расположение на поле бланка и т.п.; требования к языку документов.

Образцы документов можно найти в Общероссийском классификаторе управленческой документации, а также в Государственной системе документационного обеспечения управления.

Необходимым элементом в оформлении документа является **реквизит**. При отсутствии какого-либо реквизита документ может быть признан недействительным. В понятии "реквизит" объединяются элементы содержания (структурные части текста: обращение, мотивировка, выводы и т.п.) и элементы оформления (наименование документа, наименование адресата, подпись и др.). Форма документа — это сумма реквизитов с указанием их взаимосвязей и последовательности изложения.

К реквизитам относятся:

- наименование документа (пишется как заголовок с прописной буквы посередине строки, точка в конце не ставится):
- адресант — отправитель;
- адресат — получатель. Если получателем является учреждение, то оно пишется в именительном падеже. Если получатель — физическое лицо, указывается должность, фамилия, имя, отчество лица в дательном падеже;
- дата;
- регистрационные номера;
- подпись.

Каждому реквизиту отводится определенное место в документе. В зависимости от содержания документа, его назначения используются те или иные реквизиты.

К элементам содержания документа относятся: заголовок, обращения, мотивировки, выводы, цифровые данные и т.п.

В тексте документа обычно выделяются две смысловые части: в одной излагаются причины, основания и цели составления документа, в другой — выводы, предложения, просьбы, рекомендации, распоряжения. Для облегчения восприятия информации рекомендуется начинать документ с изложения существа вопроса: просьбы, предложения и т.п., а затем подкреплять их обоснованиями

Тексты документов могут отражать только один аспект, например, текст приказа — только распоряжение без констатации факта, текст письма — только просьбу без пояснения. Текст многоаспектного документа необходимо условно подразделять на разделы, подразделы, пункты, которые должны быть пронумерованы.

Форму и содержание текста документа в значительной степени определяют жанры официально-делового стиля, например: информационные (докладная записка, заявление), констатирующие (отчет, справка, характеристика); предписывающие (приказ, инструкция, постановление) и др.

Служебные документы обиходно-деловой разновидности объединим под общим наименованием "деловые бумаги".

В качестве основания для деловых документов используем:

- 1) общественное положение составителя документа (адресанта) и получателя документа (адресата),
- 2) характер отношений, отраженных в документе.

Документы личного характера

Адресантом может быть любое частное лицо независимо от его производственной, общественной и социальной принадлежности. Адресат — государственные, частные и общественные организации, в том числе и те из них, где работает или учится составитель документа.

Общее у этих деловых бумаг то, что они отражают интересы частного лица (адресанта) и прямо не связаны с интересами конкретного производства.

К документам личного характера относятся заявление, счет, расписка, доверенность (на получение ценностей, принадлежащих самому лицу), ходатайство, автобиография, резюме.

Заявление — документ, содержащий просьбу какого-либо лица, адресованную организации (учреждению) или должностному лицу. Заявление имеет следующие реквизиты:

- 1) адресат — учреждение или должностное лицо;
- 2) фамилия, имя, отчество, должность адресата (заявителя) или его адрес;
- 3) наименование вида документа (заголовок) — Заявление;
- 4) текст заявления;
- 5) в случае необходимости — опись прилагаемых документов (медицинская справка, справка с места жительства, справка с места работы и т.п.);
- 6) дата подачи заявления;
- 7) подпись составителя.

Обратим внимание на языковые особенности оформления структурных элементов заявления.

1. Наименование адресата пишется в правом верхнем углу листа. Если адресат должностное лицо, то его наименование ставится в дательном падеже (кому?), а если это название организации (учреждения), то в форме винительного падежа с предлогом *в* (во что - куда).

2. Фамилия, имя, отчество заявителя указываются ниже, с новой строки. Возможны два равноправных варианта написания: с предлогом *от* или без него.

Использование предлога *от* соответствует обычной грамматической конструкции "заявление (письмо) кому от кого". После слова «Заявление» точка не ставится.

Допускается, но считается устаревшим писать "заявление" с маленькой буквы, после него ставится точка.

3. Слово Заявление (заявление) пишется ниже, посередине новой строки.

4. Текст заявления пишется с красной строки. В содержательной части заявления-просьбы обычно используются постоянные стереотипные формы:

- Прошу + инфинитив (принять, уволить, разрешить, освободить, предоставить и т. п.).
- Прошу Вашего разрешения (согласия) + на что-либо (на сдачу, на выезд и т.п.).
- Прошу Вашего разрешения (согласия) + инфинитив (зачислить, освободить и т. п.).

Для аргументации просьбы используются конструкции: *ввиду того что...*, *в связи с тем, что...*, *на основании того, что...*, *так как...*, *учитывая* + сущ. в винительном падеже. Например:

- *Ввиду того, что истекает срок визы, прошу...*
- *В связи с тем, что мне нужно познакомиться с архивными материалами, прошу...*
- *В связи с болезнью родителей прошу...*

5. Приложение — факультативный элемент. Обычно используется фраза *к заявлению прилагаю: 1..., 2..., 3...* (с перечнем документов, необходимых при рассмотрении просьбы).

6. Дата ставится под текстом слева (*15 января 2020 г. или 15.01.2020*), подпись заявителя — справа.

Доверенность — документ, дающий право лицу совершить какие-либо юридические действия от имени доверителя.

По объему полномочий различают три вида доверенностей:

- 1) разовая — па совершение одного конкретного действия (например па получение пенсии);
- 2) специальная - на выполнение каких-либо однородных действий;
- 3) общая (генеральная) на общее управление имуществом доверителя (например: при продаже дома, квартиры, машины, земельного участка и прочих объектов, представляющих материальную ценность).

Постоянные структурные части доверенности:

- 1) наименование документа — Доверенность;
- 2) указание фамилии, имени, отчества, должности или домашнего адреса доверяющего;
- 3) указание фамилии, имени, отчества, должности или домашнего адреса, паспортных данных доверенного лица;
- 4) содержание доверенности;
- 5) дата выдачи доверенности;
- 6) подпись доверяющего лица;
- 7) обязательное нотариальное подтверждение подписи доверителя для некоторых видов доверенности (например, доверенность на совершение сделок, требующих нотариальной формы).

Действие доверенности, вне зависимости от того, на какой срок она была выдана, прекращается с момента смерти доверителя или доверенного, признания кого-либо из них недееспособным, а также вследствие отмены доверенности доверителем, отказа доверенного, ликвидации юридического лица, от имени которого выдана доверенность.

Новым основанием для прекращения действия доверенности является введение в отношении представляемого или представителя процедуры банкротства, при которой лицо утрачивает право самостоятельно выдавать доверенности.

Доверенность, в которой не указана дата, считается недействительной.

Расположение частей доверенности:

1) заголовок — наименование документа — Доверенность — пишется (без кавычек) сверху в центре; после заголовка точка не ставится;

2) дата (прописью) и место выдачи доверенности пишутся ниже наименования документа;

3) в тексте доверенности, как правило, используется конструкция, начинающаяся с личного местоимения: Я (кто) доверяю (кому) + инфинитив (получить... быть моим представителем... и т.п.);

4) подпись доверителя — под текстом справа;

5) ниже подписи оставляется место, чтобы заверить доверенность. Доверенность (в случае необходимости) заверяется нотариусом или должностным лицом организации подписью и печатью.

Расписка — документ, удостоверяющий какое-либо действие, чаще всего получение денег или материальных ценностей.

Составляется в свободной форме, но должна включать следующие структурные части:

- 1) наименование документа — Расписка;
- 2) фамилия, имя, отчество, должность или домашний адрес лица, дающего расписку;
- 3) наименование организации или лица, от которого что-либо получено;
- 4) точное наименование получаемого (передаваемого): количество указывается цифрой и прописью, если предметов несколько, дается его нумерация в рубрику;
- 5) гарантийное обязательство (если требуется);
- 6) дата составления расписки (слева);
- 7) подпись получателя (справа); если расписка имеет особое значение, то подпись лица, давшего расписку, заверяется в организации или у нотариуса.

Докладная записка описывает или анализирует какой-либо производственный вопрос и содержит конкретные предложения составителя. Она может быть инициативной, информативной или отчетной.

Объяснительная записка — краткое письменное изложение какого-либо факта (происшествия, сложившейся ситуации и т.н.). Текст объяснительной записки должен быть аргументированным.

Докладная записка и объяснительная записка необходимы, чтобы информировать адресата, от которого зависит течение событий. Их объединяет однотипность формуляра: структурные части этих документов подобны формуляру заявления.

Автобиография (от греч. *auto* — сам, *bios* — жизнь, *grapho* — пишу) - это документ, в котором кратко, последовательно и документально человек ("лицо") излагает события своей жизни.

Содержание документа всегда индивидуально, так как у каждого из нас своя биография. Тем не менее в автобиографии должны быть указаны следующие сведения:

- 1) фамилия, имя, отчество, год, число, месяц и место рождения. Автобиография начинается словами: *Я, фамилия, имя, отчество, родился..;*
- 2) образование, какие учебные заведения, где и когда окончил;
- 3) место работы в настоящее время, в какой должности работает;
- 4) семейное положение и адрес места жительства в настоящее время;
- 5) если менялась фамилия, то указывается предыдущая фамилия и дата ее изменения;
- 6) иногда требуется указать краткие сведения о членах семьи: жене (муже), родителях и других ближайших родственниках: фамилию, имя, отчество, год и место рождения, адрес места проживания;
- 7) дата — слева;
- 8) подпись — справа.

Резюме — краткая анкета (так называемый второй паспорт) физического лица, содержащая сведения биографического характера. Это профессиональная самоаттестация автора. Резюме представляется работодателю при трудоустройстве для заочного конкурсного отбора на замещение вакантной должности.

Примерная структура резюме:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) дата и место рождения;
- 3) место жительства;
- 4) контактная информация: номер телефона, факса, электронный адрес; если у вас есть профессиональная страничка в социальных сетях, укажите ссылку на нее;

5) гражданство;

6) семейное положение; если есть дети, нужно указать их дату рождения;

7) цель (должность, которую вы хотите получить); писать размер заработной платы не принято;

8) образование (сведения излагаются в обратном хронологическом порядке); обязательно указываются полное название вуза, факультет, специальность, курс (если автор — студент) или год окончания;

9) опыт работы в обратном хронологическом порядке: место работы, месяц, год начала и окончания трудовой деятельности, должность; если опыта работы нет или вы проработали меньше трех месяцев — писать ничего не нужно;

10) профессиональные навыки (знание языка, владение компьютером; компьютерные программы, с которыми можете работать);

11) личные качества (ответственный, общительный, доброжелательный);

12) рекомендации (можно указать, кто готов дать отзыв о вашей работе);

13) дата составления резюме.

Можно также указать дополнительные сведения: наличие водительских прав и личного автомобиля, мобильность, возможность работать в командировках. Резюме должно поместиться на одном листе формата А4. В составлении резюме заголовки следует отделять от основного текста, используя курсив или жирный шрифт.

В тексте резюме не должно быть орфографических и пунктуационных ошибок.

По мнению работодателя, человек, который допускает ошибки в резюме, не способен быть внимательным на работе. Резюме должно быть содержательным и кратким.

В последнее время некоторые фирмы как дополнение к резюме требуют представления мотивационного письма.

Письмо дает возможность предъявить информацию, которая может вызвать заинтересованность работодателя и желание встретиться с претендентом лично. Надо указать на соответствие своего образования, знаний и умений требованиям, которые предъявляет работодатель

Служебная корреспонденция — это диалог между государственными или частными предприятиями, а также общественными организациями, которые ведут официальную переписку по различным вопросам.

Деловое письмо — самый распространенный документ в служебной корреспонденции. Обычно такие письма отсылаются на бланке организации, где есть ее полное название, почтовый адрес, телефоны, банковские реквизиты. Деловое письмо — всегда содержит официальную информацию, поэтому искусство его составления — в строгой функциональности. Образцом делового письма является телеграфный стиль, характеризующийся предельной рациональностью

По содержанию и назначению письма делятся на следующие типы:

- 1) письмо-сообщение, извещение, уведомление, подтверждение (информационное);
- 2) рекомендательное письмо;
- 3) гарантийное письмо;
- 4) письмо-запрос и письмо — ответ на запрос;
- 5) письмо-просьба;
- 6) письмо-предложение;
- 7) письмо-приглашение;
- 8) письмо-претензия (рекламация);
- 9) письмо-благодарность.

Официальное письмо является единственным документом, на котором отсутствует наименование его вида.

Все основные документы имеют название: "Выписка из приказа", "Протокол", "Справка" и др. Письмо составляется в двух экземплярах (один остается в организации, другой отсылается).

При поступлении в организацию письмо регистрируется и получает входящий номер и дату. Если вы хотите проверить, получено ли ваше письмо или какие меры были приняты по вашему письму, назовите номер регистрации.

В таком случае ваше письмо будет найдено.

По характеру структурных частей и их взаимосвязи деловое письмо напоминает заявление. Структурные части делового письма:

1) реквизиты отправителя, куда входит:

- • полное официальное наименование организации;
- • адрес и телефон;
- • дата отправления, например: 23.09.2012 или 23.09.12;
- • исходящий номер.

Датой письма считается дата его подписания;

2) реквизиты получателя:

- • официальное название организации-получателя;
- • адрес;
- • должность того, кому письмо адресуется;

3) основание письма или ссылка на входящие номер и дату документа- запроса (если письмо является ответом на какое-либо обращение). В тексте письма обычно пишут такую фразу: *в ответ на Ваше обращение от... Ж..;*

4) текст;

5) перечень прилагаемых документов;

6) должность, ФИО и подпись составителя письма.

Производственная документация

Документы, относящиеся к сфере производственной документации, бывают двух типов: управленческая (организационно-распорядительная) документация и административно-деловая (организационная).

1. Если адресантом является организация или представляющее ее лицо (например, директор), то предназначенные для нее документы должны иметь строго официальный характер, вызванный производственной необходимостью. **К управленческой (организационно-распорядительной) документации** относятся: документы об образовании (аттестат, диплом), справки и удостоверения личности (в том числе командировочные удостоверения), доверенность (на получение оплаченных предприятием ценностей), приказы и распоряжения, постановления и решения, производственная характеристика и др.

2. Адресантом может быть лицо, работник данной организации, который обращается в свою организацию официально, обычно в интересах производства. В такой ситуации составляются следующие **типы административно-деловых (организационных) документов**: докладные и объяснительные записки, отчеты, служебные записки; трудовые договоры (контракты), производственные обязательства и др.

Приказ — наиболее распространенный вид производственной документации. Приказ издается руководителем предприятия, учреждения, организации по вопросам их деятельности: структуры, планирования, внутреннего распорядка, кадровым вопросам приема или увольнения сотрудников и др.

Составляется приказ специалистами и согласовывается с финансовым директором, главным бухгалтером и юрисконсультom.

Приказ вступает в силу с момента подписания документа.

Контракт, или **договор** — соглашение между двумя или несколькими сторонами об установлении, изменении или прекращении правоотношений.

Речевой этикет в деловой переписке

В деловом общении при составлении и оформлении деловой документации важное место занимает речевой этикет. Соблюдение правил делового этикета — основа конструктивного партнерства. Нередко правильно составленное деловое письмо может способствовать установлению прочных контактов, помочь в решении сложных вопросов.

Существуют определенные правила ведения деловой переписки. В данной сфере приняты устойчивые стереотипы речевого поведения: формы обращения, выражение просьбы, благодарности, способы мотивировки решения и др.

Официальный этикет регламентирует выбор слов, словосочетаний, построения фраз и всего контекста, таким образом, процесс составления делового письма сводится к реализациям языковых моделей, которые можно применять при написании всех писем. "Действенность производственной переписки во многом зависит от разумного использования оценочной лексики и фразеологии: выражение благодарности, положительного или отрицательного отношения к результатам работы"

Выбирая определенные этикетные формулы, необходимо учитывать характер взаимоотношений между адресантом и получателем письма (официальные, полуофициальные, дружеские отношения).

Важную роль при написании письма играет **обращение** к адресату. Этот этикетный элемент деловой корреспонденции не только выражает уважение к адресату, но и устанавливает с ним контакт.

Обращение непосредственно связано и с последующим содержанием письма. Чаще всего используются такие формы обращения: *Уважаемый...*, или *Уважаемый...!* После обращения ставится запятая или восклицательный знак. Обращение с восклицательным знаком носит более официальный значимый характер.

Широко используется в деловой переписке форма обращения по фамилии или должности: *Уважаемый господин Шевченко! Уважаемая госпожа Павлова! Уважаемый господин министр!* Существует мнение, что обращение по фамилии уместно в письме-претензии, но не в письме-просьбе.

Обращение к человеку по имени и отчеству (без фамилии) носит личный характер и вызывает расположение адресата: *Уважаемая Наталья Сергеевна! Уважаемый Дмитрий!* При обращении по фамилии и имени-отчеству адресата лучше использовать форму: *Глубокоуважаемый... или Многоуважаемый...*

При обращении к нескольким адресатам используются обращения: *Уважаемые господа акционеры! Господа! Уважаемые коллеги!* (к лицам одной профессии).

Обращение "*Дамы и господа*" уместнее использовать, например, для приглашения на праздничное мероприятие.

В заключительной части письма используются стандартные формулировки: *С надеждой на продуктивное сотрудничество; С благодарностью за сотрудничество'. Ждем от Вас новых предложений, Мы будем признательны, если Вы направите в наш адрес... или Сожалеем, что не можем воспользоваться вашим предложением.*

Заключительная форма вежливости в конце текста (перед подписью): *С уважением или Искренне Ваш....*

В деловой письменной речи существуют особые правила использования местоимений. Не принято употреблять местоимение *я*. Например: *прошу перечислить, прошу рассмотреть* вместо *я прошу', считаю необходимым', мною выполнено'*, но сравн.: *я решил* (вместо *мною решено*). Местоимение *я* употребляется только в докладных и объяснительных записках.

Если документ подается от первого лица множественного числа (при формулировке просьб, запросов и т.н.), то используются, например такие формы: *просим поставить; направляем на рассмотрение', надеемся на получение ответа', рассчитываем на сотрудничество*.

В деловой переписке выражаются интересы не отдельного руководителя, а фирмы, компании, коллектива, поэтому в письме принято указывать название предприятия, например: *дирекция не возражает', компания предлагает* и др.

Речевой этикет в деловой письменной речи ограничивает использование местоимения *он*. В приказе, постановлении, распоряжении обычно указывают фамилию лица и сто инициалы. Составляя характеристику лица, в каждом абзаце также повторяют его фамилию и инициалы.

"Основное требование, предъявляемое к официальному письму, — объективность содержания, что обуславливает, как правило, нейтральность тона изложения" [\[4\]](#).
Нейтральный доброжелательный тон соответствует объективности содержания официальных писем и не допускает иронизирования, подобострастия, фамильярности, грубости, использования неуместных оборотов с выражением преувеличенной вежливости: *Многоуважаемый господин... не откажите в любезности...*, *С наилучшими пожеланиями...* и т.п.

В официальном письменном общении часто используются вводные слова и выражения. Они могут указывать на связь с предшествующей перепиской: *Как Вам известно, партия товара была получена во втором квартале 2013 года'*, выражать чувства адресата в связи с сообщением: *К сожалению. Ваш заказ не может быть выполнен;* оценивать достоверность сообщаемого: *Безусловно, отгрузка товара будет произведена в срок.* Такие обороты вносят дополнительные оттенки в тон повествования, смягчают категоричность изложения, демонстрируют уважительное отношение к адресату.

При написании делового письма признаком хорошего тона считается выражение благодарности адресату за своевременный ответ, отклик, своевременную оплату, помощь и т.п.: *Позвольте выразить благодарность за... Признательны Вам за...*

Текст письма должен быть предельно точен, не усложнен формулировками и терминами; он не должен содержать лишних слов, допускать вариантов толкования. Иначе получатель вынужден будет задавать вопросы.

Подпись является одним из важных реквизитов в документе. В документообороте соблюдаются четкие правила в подписании деловых бумаг. В соответствии с должностными обязанностями ответ на письмо, подписанное руководителем организации, должен также подписать руководитель, в крайнем случае — его заместитель.

На получение официальной корреспонденции принято по возможности отвечать оперативно. Отсутствие ответа может быть расценено как отказ от сотрудничества, что приведет к прекращению деловых контактов.

Устная форма речи и ее отличие от формы письменной

Устные формы речи являются неотъемлемой составляющей делового общения. Обычно подписанию контрактов, соглашений, договоров предшествует определенный этап, иногда довольно длительный, устного общения.

Устная речь значительно отличается от письменной, причем различия эти затрагивают все уровни языковой системы: фонетический, лексический, грамматический. Мы говорим совсем не так, как пишем; в записи устная речь воспринимается как "неправильная". "У людей, впервые читающих расшифровку устной, особенно диалогической, речи, она вызывает удивление: "Неужели мы так говорим?""

Письменная деловая речь, как правило, сохраняет все важнейшие признаки официально-делового стиля: точность формулировок, отсутствие многозначности слов, экспрессивных форм и языковых средств, стандартизованность.

В устной же форме деловой речи обеспечить повышенные требования точности практически невозможно.

Письменное общение всегда дистанционно; адресат, отсутствуя в момент порождения письменного текста, не оказывает влияния на качество речи, не может выразить непосредственную реакцию, переспросить собеседника, остановить общение.

Устная речь воспринимается непосредственно, ее можно воспринимать как процесс говорения со свойственной ему мелодикой, ритмикой, интонацией, паузировкой. Все формы устной речи ориентированы на слушающего, на непосредственное восприятие и порождение ответных реплик.

Само же сообщение, направляемое в адрес собеседника, выглядит как заранее неподготовленное, возникшее непринужденно в момент речевого общения. Отличительной чертой устной речи является ее спонтанность: говорящий не готовит ее, а "придумывает" по ходу говорения.

Во время устного общения говорящие учитывают реакцию собеседника (причем часто это происходит подсознательно), его мимику, жесты, интонацию. Реакция собеседника может повлиять на качество речи или даже приостановить общение.

Кроме того, при создании письменного текста можно возвращаться к написанному, корректировать его, перестраивать, чего нельзя сделать при устном общении. Устная речь подчиняется акцентологическим и интонационным нормам.

В устной спонтанной речи момент произнесения совпадает с моментом обдумывания и продуцирования. Невозможность продумывания фраз до их проговаривания не позволяет использовать в монологической и диалогической речи сложные конструкции.

Для устной речи характерны оговорки и самоперебивы, перестройки по ходу высказывания, недостаточное количество или отсутствие союзных средств. Организующим началом в потоке устной речи является ход развивающейся мысли.

Для устного общения характерно повышенное внимание говорящего к внешней стороне своей речи.

Существуют разнообразные приемы актуализации словесной формы высказывания, которые способствуют осознанию и осмыслению того, что и как говорится.

Г. Г. Почепцов, например, пишет о специфических явлениях, характерных только для устной формы речи, — это хезитации, исправления, нарушения грамматичности, повторы (в письменной речи эти элементы старательно редактируются и уничтожаются).

Именно при говорении возможно сознательное подчеркивание слова, фразы с помощью интонации, тембра и силы голоса.

Устная речь предполагает наличие слушателей, т.е. по самой своей природе она рассчитана на интерпретацию.

Умению слушать традиционно придается важное значение в самых разных ситуациях речевого взаимодействия людей. Безусловно, умение слушать собеседника не перебивая играет большую, а иногда решающую роль в деловой коммуникации: деловых беседах, переговорах, дискуссиях, спорах.

Для делового общения весьма актуальным является еще один момент: общие знания в процессе коммуникации, общие интересы, цели и взаимопонимание являются исходным моментом эффективной речевой коммуникации, составляя "план говорящего" и "план слушателя". При совпадении этих планов создается идеальный случай для восприятия устной речи, которая связана с определенным воздействием на сознание и чувства слушателей.

Слушание, или **аудирование**, — это очень сложный речемыслительный процесс, это так называемый "кодовый переход с акустического кода, в котором слушающий своим ухом, ушной раковиной принимает мысль, высказанную другим человеком, на код внутренней речи, на мыслительный код. В этом и состоит понимание воспринятой речи, ибо мысленный код каждого человека индивидуален в том смысле, что его память хранит фонд образов, схем, представлений, понятий и фонемных эталонов слов, связанных с образами, понятиями"

Иствуд Атватер в своей книге "Я вас слушаю..." пишет о двух видах слушания — нерефлексивном и рефлексивном.

Нерефлексивным называется такой вид слушания, который не предполагает выраженной реакции на услышанное. На первый взгляд такое слушание кажется пассивным, но оно требует значительного физического и психологического напряжения. В диалогическом общении нерефлексивное слушание используется в ситуациях, когда один из собеседников взволнован, желает высказать свое отношение к тому или иному событию, хочет обсудить наболевшие проблемы, испытывает трудности в выражении мысли. Однако такое слушание не всегда бывает уместным. Отсутствие реакции может быть воспринято как знак согласия.

Поэтому в деловом общении преобладает другой вид слушания — **рефлексивный**. Суть его заключается в выражении реакции на сообщаемое. Данные реакции могут быть различными:

- реакция усвоения информации: *угу, так-так* (сопровождающиеся легким кивком головы);
- реакция согласия: *вот именно, правильно, да-да, несомненно* (легкий кивок головы);
- реакция удивления: *Да что вы! Что вы говорите! Подумать только!* (покачивание головой из стороны в сторону);
- реакция негодования: *Ну, знаете! Это уж слишком!* (энергичные движения головой).

Рефлексивное слушание предполагает активное использование жестикуляции, мимики. Такой вид слушания позволяет обоюдно регулировать процесс передачи информации. Возможность уточнить, переспросить услышанное делает рефлексивное слушание более эффективным, чем нерефлексивное.

Выделяют несколько видов рефлексивных ответов: выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.

Выяснение — это обращение к говорящему за уточнениями; оно помогает сделать сообщение более понятным слушающему. Для получения дополнительной информации или уточнения смысла отдельных высказываний слушающий может использовать следующие формулы:

- *Пожалуйста, уточните это...;*
- *Не повторите ли вы еще раз?*
- *Что вы имеете в виду?*
- *Как вы понимаете данную проблему?*

Перефразирование. Перефразировать — значит сформулировать ту же мысль иначе. В беседе перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего.

Цель перефразирования — собственная формулировка сообщения говорящего для проверки точности понимания. Перефразирование можно начать словами:

- *Как я понял вас...;*
- *По вашему мнению...;*
- *Как я понимаю, вы говорите...;*
- *Другими словами, вы считаете...*

Таким образом, перефразирование сообщения даст возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если его понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение.

Отражение чувств. Здесь главное — отражение слушающим чувств, выраженных говорящим, его установок и эмоционального состояния. Хотя различие между чувствами и содержанием сообщения не всегда легко уловить, часто оно приобретает решающее значение для дальнейшего хода беседы.

Резюмирование. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство, они подытоживают основные идеи говорящего и весьма уместны в продолжительных беседах. Без резюмирующих заявлений собеседники могут потратить много времени, реагируя на поверхностные, отвлекающие реплики вместо обсуждения содержания самой проблемы. Необходимо резюмирование в проблемных ситуациях, а также при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении претензий. Резюмирующие высказывания формируют по-разному, но типичными вступительными фразами могут быть следующие:

- *То, что вы в данный момент сказали, может означать...;*
- *Вашими основными идеями, как я понял, являются...;*
- *Если подытожить сказанное вами, то...*

Несколько правил эффективного слушания:

- 1) не уходите от ответственности за общение; помните, что в общении участвуют как минимум два человека: один говорит, другой слушает, причем в роли слушающего каждый выступает попеременно;
- 2) будьте внимательными по отношению к говорящему, повернитесь к нему лицом, поддерживайте с ним визуальный контакт; убедитесь в том, что ваши поза и жесты говорят о том, что вы слушаете;
- 3) сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник; поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго, слушание требует сознательной концентрации внимания;

4) старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника, помните, что люди передают свои мысли и чувства "закодированными" - в соответствии с социально принятыми нормами; слушайте не только информацию, но и передаваемые чувства;

5) придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику, это создает благоприятную атмосферу для общения; чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать; любая отрицательная установка со стороны слушающего вызывает защитную реакцию, чувство неуверенности и настороженность в общении.

В заключение приведем слова Д. Карнеги: "...умение слушать встречается, видимо, гораздо реже, чем чуть ли не любое другое хорошее качество". Именно дружелюбный, сочувственно настроенный слушатель нужен нам, когда у нас неприятности. "И зачастую это все, чего хотят раздраженный клиент, недовольный служащий или обиженный друг"

