

# Речевой этикет в деловом общении

Выполнила:

Студенка ЧЕЛГУ Прокопьева

Лариса Алексеевна

Гр.22ТЗ-101

2014 год

# План:

- 1. Предмет и функции речевого этикета в деловом общении.

2) Система обращений

- 3. Культура поведения. Речевой этикет.

Заключение.

Список использованной литературы

Не каждый человек наделен даром ораторства и обладает способностью красиво и правильно произносить свою речь. Такое положение может пагубно отразиться на установлении деловых контактов или всей работе в целом, поскольку неправильная речь и незнание основ делового общения могут нанести непоправимый вред карьерному росту и установлению доверительно-сотрудничества с деловыми партнерами.



## Предмет и функции речевого этикета в деловом общении

Этикетные формулы не содержат прямых сообщений, но содержат косвенные. Слово «здравствуйте» в повседневном общении означает: «я хочу поддерживать с вами отношения», а отсутствие этого этикетного знака прочитывается как нежелание поддерживать отношения. Вот почему нормой является приветствие сотрудников, клиентов, посетителей не только в начале беседы. Но и при отсутствии намерения вступить в речевой контакт.

Слово этикет (от французского *etiquette* – ярлык, этикетка) определяется как совокупность правил поведения. Касающихся отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры, одежда).



- Приветствие – один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, выражаются отношения между людьми. Особенно это важно в сфере деловых отношений, где от симпатии или антипатии собеседников друг к другу может зависеть принятие решения. Приветствие с улыбкой (не обязательно открытой американской, может быть, с легкой улыбкой) является нормой повседневного общения деловых людей.



Этикетные формулы часто представляют собой фразеологизированные предложения, являющиеся готовыми языковыми средствами. Многие из них включают уже ушедшие, самостоятельно не употребляющиеся слова.

Представляя кого-нибудь при знакомстве. Говорят: *Прошу любить и жаловать!* Уезжающий говорит: *«Счастливого оставаться! Не поминайте лихом!»* Слово «лихо» и «жаловать» в современном русском языке уже не употребляются.

С помощью словесных формул мы выражаем отношения при встрече расставании. Когда кого-либо благодарим или приносим свои извинения, в ситуации знакомства и во многих других случаях. Арсенал их достаточно обширен и сегодня, а когда-то Россия располагала одним из самых богатых, детально разработанных этикетов мира.

Принципы использования этикетных формул, помимо универсального принципа вежливости, - это принцип соответствия речевой ситуации. Обстановка общения (официальная/ неофициальная) и фактор адресата (социальный статус, личные заслуги, возраст/ пол, степень знакомства) являются определяющими при выборе

этикетных формул.

## Обстановка общения и этикетные формулы.

■ В деловом общении чаще всего используются универсальные формулы приветствия: «Здравствуйте!», «Добрый день», «Добрый вечер». Но, кроме перечисленных, в торжественной обстановке используются стилистически повышенные приветствия: «Приветствую Вас!», «Рад Вас видеть!», «Позвольте поприветствовать Вас!», «Разрешите Вас приветствовать!», - которые чаще всего произносятся с улыбкой.

Кроме того, существуют особые приветствия:

- С приходом! – С возвращением! (приехавшему)

- С праздником! – С Новым годом! (по случаю праздника) и т.д.

■ Одна из важнейших функций этикета – снятие агрессии. Она реализуется в правильном выборе тона общения прежде всего. В отсутствии категоричных оценок. Нужно помнить, что чем вежливее говорящий, тем менее категоричны его высказывания. Это не лишает собеседника возможности судить о предмете самостоятельно. Вместо «Это чужь!», «Этого не может быть» используется «Мне кажется, это не вполне убедительным»; «Боюсь, что не могу согласиться с вами»; «Едва ли это возможно» и т.п.



Приветствие – один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливается контакт общающихся, выражаются отношения между людьми. Особенно это важно в сфере деловых отношений, где от симпатии или антипатии собеседников друг к другу может зависеть принятие решения. Приветствие с улыбкой (не обязательно открытой американской, может быть, с легкой улыбкой) является нормой повседневного общения деловых людей.

## Важность речевого этикета

- Речевой этикет — важный элемент культуры народа, продукт культурной деятельности человека и инструмент такой деятельности. Речевой этикет является составной частью культуры поведения и общения человека. В выражениях речевого этикета зафиксированы социальные отношения той или иной эпохи. Формулы речевого этикета закрепились в пословицах, поговорках, фразеологических выражениях: *Добро пожаловать; Милости прошу к нашему шалашу; С легким паром; Сколько лет, сколько зим!* и т. д. Являясь элементом национальной культуры, речевой этикет отличается яркой национальной спецификой.

- Речевой этикет задает те рамки речевых правил, в пределах которых должно проходить содержательное общение. Однако даже употребление общепринятых формул требует искреннего, доброжелательного внимания к собеседнику. Речевой этикет — важный элемент всякой национальной культуры. В языке, речевом поведении, устойчивых формулах общения сложился богатый народный опыт, неповторимость обычаев, образа жизни, условий быта каждого народа. Речевой этикет представляет собой совокупность словесных форм учтивости, без которых просто нельзя обойтись.



- В речевом этикете бывают такие ситуации когда очень большое значение имеет язык жестов. Вот как описывает национальную специфику жеста Франклин Фолсом: «Русские, англичане, американцы в качестве приветственного жеста пожимают друг другу руки.



■ Речевой этикет в деловом общении играет достаточно важную роль, поскольку неправильные речевые обороты, стилистические ошибки и неэтичные нормы, непринятые в деловом обществе, способны обескуражить, а иногда и обидеть разговаривающего с вами человека. Речевой этикет также подразумевает использование определенных этикетных формул, которые отражают специфику той или иной страны или национальности. К ним относятся различные фразеологические обороты и предложения, смысл которых достаточно окреп и несет в себе определенное значение.



- Речевой этикет базируется на некоторых принципах, игнорирование которых приводит к негативным взаимоотношениям с собеседником. К ним можно отнести:
- оценка обстановки общения, которая может быть как официальной, так и неофициальной;
- социальный статус собеседника, его положение в обществе и должность, а также возраст и пол;
- наличие национальных речевых традиций, согласно которым в некоторых странах не принято произносить какие-нибудь фразы либо подразумевать под ними иное, нежели сказанное.





- Речевой этикет в деловом общении – это всего лишь навык, а не врожденная способность, поэтому ему вполне можно научиться. Самое главное – подойти к этому делу ответственно, изучать необходимый материал поэтапно и не упускать все детали. Самостоятельно изучить всю информацию бывает достаточно сложно, поэтому лучше всего прибегнуть к помощи профессионалов..



## Основные принципы делового общения

Любая деловая беседа преследует некоторый интерес, который в идеале должен поддерживаться некоторое время, а потому очень важно, чтобы люди комфортно себя чувствовали при решении деловых вопросов и проблем. Чтобы преуспеть в этом, необходимо придерживаться главных принципов сохранения такого типа отношений.

- **Рациональное общение.** Не стоит эмоциям позволять доминировать, даже если собеседник «вышел из себя», т. е. ведет себя несдержанно. Это дает возможность контролировать ход разговора и в конечном итоге позволяет получить желаемое. Просто нужно понять, что бизнес – не место для проявления чувств и эмоций.
- **Желание понять человека.** При деловых переговорах каждая сторона искренне старается донести некую информацию. Для того чтобы ее проанализировать, эту информацию нужно воспринять в полном объеме. Если один из партнеров замыкается на том, что постоянно навязывает свою точку зрения, он не получит желаемого – переговоры сорвутся.
- **Концентрация внимания.** Человеческая психика устроена так, что внимание периодически рассеивается, как бы отдыхая в короткие промежутки времени. Нужно учиться ловить такие моменты и стараться снова его активизировать, чтобы общение было эффективным. В большинстве случаев достаточно фразы: «Обратите внимание...».
- **Правдивость общения.** При деловом общении нельзя давать неправдивую информацию, даже в том случае, если точно известно, что партнер о чем-либо умалчивает или даже сознательно обманывает. При возможной временной утрате преимущества, это всегда обеспечивает стратегическую победу.
- **Правильное отделение собеседника от предмета переговоров.** Никогда нельзя допускать, чтобы личные отношения вмешивались в предмет переговоров. Иногда очень неприятный человек может принести уникальную по своей значимости информацию, а его партнер просто проигнорирует ее. Нужно научиться абстрагироваться от подобных эмоций.

## Культура поведения. Речевой этикет

- Культура поведения — совокупность сформированных, социально значимых качеств личности, повседневных поступков человека в обществе, основанных на нормах нравственности, этики, эстетической культуре.

- Основа культуры общения — гуманное отношение человека к человеку. Поэтому воспитание культуры общения у детей требует формирования доверия и доброжелательности к др. людям. Нормами общения являются вежливость, соблюдение условных и общепринятых способов выражения доброго отношения друг к другу, формы приветствий, благодарности, извинений, правила поведения в обществ. местах, общения женщин и мужчин. Дети нуждаются в раскрытии глубокого внутреннего смысла К. п., в понимании того, что следование приличиям свидетельствует об уважении к людям, традициям, иначе они будут видеть в них пустые условности.



## Заключение.

■ **Хорошие манеры** – один из важнейших показателей воспитанного, культурного человека. С раннего детства нам прививают определённые манеры поведения. Культурному человеку необходимо постоянно следовать закреплённым в обществе нормам поведения – соблюдать **этикет**. **Знание и соблюдение норм этикета** позволяет уверенно и свободно чувствовать себя в любом обществе.

■ **Речевой этикет** зависит от участников беседы. Личность собеседников в первую очередь влияет на форму обращения: ты или вы. Форма *ты* указывает на неформальный характер общения, *Вы* – на уважение и большую формальность в разговоре.



## Используемая литература.

1. Колтунова, М. В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет: Учебное пособие для вузов / М. В. Колтунова .— М.: Экономика, 2000 .— 271 с.
2. \*Формановская, Н. И. Речевой этикет и культура общения / Н. И. Формановская .— М.: Высш. шк., 1989 .— 159 с.
3. Браим И.Н. Культура делового общения. — Минск: ИП «Экоперспектива», 1998.
- \*Васильева Л.М., Скворцова Р.Е., Шкатова Л.А. Документоведение. Учебное пособие. Челябинск, 2000.