

«Деловая коммуникация»

Этика делового общения

Лекция 2

План лекции

- Понятия «этика» и «профессиональная этика»
- Этика и речь
- Речевой этикет. Этические нормы
- Речевые формулы. Речевые стратегии

1. Понятия «этика» и «профессиональная этика»

История этики и морали

- <http://www.youtube.com/watch?v=14gjnWIoOZE>

Древнегреч. *Ethos*

- место совместного проживания, дом, жилище, звериное логово, гнездо птицы

Гераклит

- устойчивая природа какого-нибудь явления, нрав, обычай, характер

Аристотель: этика

- «этический» – для обозначения системы этических добродетелей как особой сферы знания

Цицерон: моральная философия

- «moralis» – обозначение характера, темперамента, моды, покроя одежды, обычая

В современном мире

под *этикой* подразумевается соответствующая *область знания*, наука, а под *моралью* (или нравственностью) – изучаемый ею *предмет*

Структура этики

- **Уровень эмпирического исследования** – определение фактов, которые имеют отношение к моральной жизни человека и общества, их сбор и описание, установление закономерностей.

Задача этики – описание морали.

- **На теоретическом уровне** этика объясняет мораль

Задача этики – понятийно воссоздать, осмыслить и обосновать мораль, обосновать сложившуюся систему моральных норм и ценностей, доказать ее преимущество, мотивацию, надежность.

- **Нормативный уровень**

Задача этики – внедрение в общественную жизнь проверенной совокупности ценностей и норм, стандарта человеческой моральности, моральное воспитание и стимуляция духовного развития человека.

Виды этики

Универсальная этика

определяет нормы поведения, которые являются обязательными для всех людей независимо от их социальных функций или профессиональной принадлежности

Профессиональная этика

представляет собой систему моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации



2. Этика и речь

Культура делового общения – это установленный порядок поведения партнеров в сфере деловых контактов

Речевое поведение – это совокупность речевых действий, в которых различными средствами выражается отношение человека к обществу, другим людям, к предметному миру

вежливое

фамильярное

агрессивное

Речевое поведение человека в целом служит индикатором его общей эрудиции, особенностей интеллекта, мотивации поведения и эмоционального состояния
(Тимченко Н.И.)

Нормы речевого поведения

*«Коммуникативные нормы отражают сложившиеся в обществе представления о допустимых границах варьирования речевого поведения, нарушение которых ведет к коммуникативному конфликту»
(С. Иссерс)*

Коммуникативные нормы определяют тип речевого поведения коммуникантов и сценарии речевого взаимодействия в зависимости от коммуникативной целесообразности в конкретной речевой ситуации

Нормы речевого этикета устанавливают правила речевого поведения в типичных речевых ситуациях (правила применения речевых формул общения)

Речевое поведение

Правила речевого поведения

Коммуникативный кодекс, регулирующий речевое поведение коммуникантов в процессе речевого взаимодействия (Дж.Н. Лич):

- *Правило такта*
- *Правило великодушия*
- *Правило одобрения, позитивности в оценке других*
- *Правило скромности*
- *Правило согласия*
- *Правило симпатии:*

Важнейшие критерии в составе коммуникативного кодекса – критерий истинности (верности действительности) и критерий искренности (верности себе).

3. Речевой этикет. Этические нормы



*«Ничто не обходится нам так
дешево и не ценится так дорого,
как вежливость»*

Мигель де Сервантес

Этика и этикет

- **Этика – наука о морали, особенностях ее происхождения и развития, законах нравственности как одной из сторон жизнедеятельности общества и личности (система моральных и нравственных норм определенной социокультурной общности)**
- **Этикет – это правила должного поведения людей в обществе, основанные на нормах морали и национально-культурных традициях**

В этикете конкретизируются положения этики

Этикет основывается на принципе вежливости, на потребности человека быть признанным, на учете его социального статуса, на нравственных понятиях и категориях

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

- Принятый порядок и форма обхождения на службе
- Его основная функция - формирование правил, способствующих взаимопониманию людей.
- Второй по значению является функция удобства, т. е. целесообразность и практичность.
- Современный служебный этикет имеет интернациональные признаки, потому что его основы фактически были заложены в 1720 году "Генеральным регламентом" Петра I, в котором были заимствованы европейские идеи.

Деловой этикет включает две группы правил:

- **нормы**, действующие в сфере общения между равными по статусу членами одного коллектива (горизонтальные);
- **наставления**, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Речевой этикет

```
graph TD; A[Речевой этикет] --> B[совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в разных ситуациях]; A --> C[порядок речевого поведения, установленный в данном обществе];
```

совокупность всех
этикетных речевых
средств и правила их
использования в
разных ситуациях

порядок речевого
поведения,
установленный в
данном обществе

*«Одна из важнейших функций этикета – снятие агрессии.
Она реализуется в правильном выборе тона общения,
прежде всего в отсутствии категоричных оценок»
(Колтунова)*

Этикет делового общения

- Деловая сфера – **общегражданский и деловой этикет.**
- Ведение бизнеса на международном уровне – **дипломатический этикет.**

Преимущества владения этикетом:

- Облегчает общение между деловыми партнерами, так как гарантирует уважительное отношение друг к другу;
- Способствует приобретению положительной репутации, порождает доверие, говорит о готовности к продуктивному диалогу;
- Снимает чувство скованности, придает уверенности.
- Способствует развитию чувства такта;
- Позволяет сохранять собственное достоинство и проявлять уважение к окружающим даже в сложных и конфликтных ситуациях.

Основные правила делового этикета

- Будьте пунктуальны.
- Следите за своей внешностью, одевайтесь опрятно и в соответствии со своей ролью.
- Будьте любезны: говорите вежливые слова.
- Владейте собой: не демонстрируйте бурно свои эмоции.
- Проявляйте чувство собственного достоинства – с уважением относитесь к себе и другим: не допускайте оскорблений, обмана, жалоб, сплетен и т.п.
- Говорите и пишите грамотно.
- «Старайтесь не общаться с тем, с кем вам это неприятно делать. Если вы вынуждены терпеть общество неприятных вам людей, постарайтесь уменьшить их негативное влияние на вас: нейтрализуйте их, опережайте их, не обращайтесь слишком много внимания на их незаслуженные выпады и острые замечания в ваш адрес. Если вам это под силу, то боритесь с ними их же методами и побеждайте их же оружием, не теряя при этом человеческого облика и не забывая о правилах деловой этики» (Деловой этикет).

Этикетные нормы

Этикетные нормы можно разделить по цели использования на

- нормы обращения,
- нормы приветствия,
- нормы прощания,
- нормы выражения благодарности, сочувствия, соболезнования,
- нормы приглашения, поздравления,
- нормы высказывания замечаний, предупреждений (критики), предложение, советов, просьб, согласия, разрешения, отказа, комплимента.

4. Речевые формулы

РЕЧЬ

- Обязательно соблюдение речевого этикета - разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых "формул", позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д.
- Эти устойчивые конструкции выбираются с учетом социальных, возрастных, психологических характеристик

Этикетная формула

```
graph LR; A[Этикетная формула] --- B["- представляет собой словосочетание или предложение, которое не делится на части, а все целиком имеет значение для этикета"]; A --- C["- должна соответствовать речевой ситуации"]; A --- D["- Выбирается в зависимости от обстановки общения и адресата"];
```

- представляет собой словосочетание или предложение, которое не делится на части, а все целиком имеет значение для этикета

- должна соответствовать речевой ситуации

- Выбирается в зависимости от обстановки общения и адресата

Ситуативные правила делового этикета: обращение

Не обращаются по имени:

- к человеку, который старше вас по возрасту;
- к высокопоставленному чиновнику;
- к своему начальнику (если это не служебная традиция).

Национальной особенностью русского речевого этикета является использование личного местоимения 2 лица мн. ч. «Вы» (вместо ед. ч. «ты») в качестве вежливой формы обращения в определенных речевых ситуациях.

- В официальной ситуации принято обращаться к собеседнику по имени-отчеству. В русском обществе принята трехименная система названия людей: фамилия - имя - отчество.
- Обращение по имени-отчеству может сочетаться только с обращением на "Вы".

Общение начинается с установления расстояния между собеседниками:

В русском этикете **официальная зона общения** равна длине двух вытянутых для рукопожатия рук (90-110 см), **дружеская** - расстоянию двух согнутых в локте рук (50 см).

Переход из одной зоны в другую, например уменьшение расстояния между собеседниками, понимается как желание изменить официальный тон общения на дружеский.

От чего зависит дистанция собеседников?

Чем вежливее говорящий, тем менее категоричны его высказывания:

Вместо *"Этого не может быть!"* используется *"Мне это кажется не вполне убедительным"*, *"Боюсь, что не могу согласиться с вами"*, *"Едва ли это возможно"* и т.п.

Ситуативные правила делового этикета: знакомство

- При знакомстве младшего по возрасту представляют старшему, занимающего невысокое положение – более высокопоставленному, новоприбывшего – уже собравшимся, мужчину – женщине.
- В сугубо деловых отношениях главную роль играет должность знакомящихся (а не возраст или пол). Для рукопожатия первым протягивает руку тот, кому представляют нового знакомого: женщина – мужчине (при знакомстве с этим мужчиной), начальник –подчиненному, старший по возрасту – младшему. Женщина может не протягивать мужчине руку, но если он сделал это первым – она обязана ответить тем же.

Речевые формулы знакомства:

«Добрый день! Разрешите с Вами познакомиться. Меня зовут..., я ... (назовите свою должность)».

«Позвольте с Вами познакомиться. Я (назовите свои фамилию, имя, отчество), занимаю должность...».

«Я рад представить Вам... (назовите должность, фамилию, имя, отчество представляемого)».

«Я хотел бы познакомить Вас с...». «Давайте познакомимся...»

Ситуативные правила делового этикета: приветствие и прощание

- Улыбайтесь при встрече и прощании. Древняя восточная мудрость гласит: «Нельзя переступить порога чужого дома, если на лице нет улыбки».
- Выбор приветствия должен соответствовать ситуации и форме общения.

Речевые формулы приветствия:

«Доброе(-ый) утро (день, вечер)!»
«Здравствуйте!» «(Очень) рад
Вас видеть!» «Добро
пожаловать!» «Мое почтение».

Речевые формулы прощания:

«Всего Вам доброго (хорошего)!»
«До свидания!»
«До вечера (завтра)!»
«Надеюсь на скорую встречу».
«Прощайте!»

Правила речевого этикета

- http://yandex.ru/video/search?filmId=292mqvaUXI&text=%D1%80%D0%B5%D1%87%D0%B5%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D1%8D%D1%82%D0%B8%D0%BA%D0%B5%D1%82%20%D0%B2%D0%B8%D0%B4%D0%B5%D0%BE&_sa=1424687757327&safety=1



Счастливо оставаться!



Счастливого пути!

Речевые этикетные формулы

■ Приглашение

- «Позвольте (разрешите) пригласить Вас...»
- «Приходите на праздник (юбилей, встречу...)»
- «Будем рады видеть Вас...»
- «От имени (руководства, всего коллектива, себя лично) приглашаю вас на...»

■ Поздравление

- «Примите мои (самые) сердечные (теплые, горячие, искренние) поздравления...»
- «От имени... поздравляем...»
- «Сердечно (горячо) поздравляю...»

Речевые этикетные формулы

■ Благодарность

- «Позвольте (разрешите) выразить (большую, огромную) благодарность... (кому) за отлично (прекрасно) выполненную работу (организацию..., проведение... и т. п.)»
- «Фирма (дирекция, ректорат...) выражает благодарность... (кому) за.... (что)»

■ Сочувствие

- «Разрешите (позвольте) выразить (Вам) мои глубокие (искренние) соболезнования»
- «Приношу (Вам) мои (примите мои, прошу принять мои) глубокие (искренние) соболезнования»
- «Разделяю (понимаю) Вашу печаль (Ваше горе, несчастье)»

- **Благодарность**

*Спасибо! Очень признателен вам... Благодарю! Сердечно благодарен! Разрешить вас поблагодарить за ...!
Очень вам признателен!*

- **Просьба**

Будьте добры... Будьте любезны... Прошу вас...

- **Извинение**

*Приношу свои извинения... Извините, пожалуйста...
Прошу меня простить... Простите, пожалуйста...*

- **Предложение**

*Позвольте предложить.. Мне хочется предложить
вам... Я хотел бы предложить вам...*

Просьба или приглашение, оформленные в виде вопроса, подчеркивают уважительное отношение к собеседнику:

- *Не можете ли вы объяснить, почему вас не устраивает этот пункт контракта?*
- *Могу я вас попросить вернуться в зал переговоров через полчаса?*
- *Вас не затруднит передать мне второй экземпляр договора?*
- *Не согласитесь ли вы отужинать с нами?*

5. Речевые стратегии

Речевая стратегия

Речевая стратегия - это общий замысел речи (ее задачи, как их понимает говорящий) и план реализации замысла.

Возможные задачные ситуации:

- желание заключить взаимовыгодную сделку
- желание урегулировать конфликт,
- желание обсудить детали договора или важные организационные проблемы и.т.п.

Стратегия общения реализуется в *речевых тактиках*, под которыми понимаются речевые приемы, позволяющие достичь поставленных целей в конкретной ситуации.



Речевая стратегия определяется:

особенностями речевой ситуации,
индивидуальными особенностями говорящих,
особенностями традиций социальной группы или
страны.

Виды речевых приемов (Ван Дейк)

■ «Обобщение»

Типичные выражения: «И так всегда», «С этим сталкиваешься на каждом шагу», «Это без конца повторяется».

■ «Приведение примера»

Типичные выражения: «Вот пример», «Например, на прошлой неделе», «Возьмите нашего соседа. Он...».

■ «Усиление»

Типичные выражения: «Это ужасно, что...», «Это позор, что...»

■ «Уступка»

Типичные выражения: «Среди них попадаются и хорошие люди», «Не стоит обобщать, но...», «Голландцы тоже могут так поступать»

■ «Сдвиг»

Типичный пример: «Мне-то, в общем, все равно, но другие соседи с нашей улицы возмущаются»

Виды речевых приемов (Ван Дейк)

- *«Контраст»*

Типичный пример: «**Нам** приходилось долгие годы трудиться, а **они** получают пособие и ничего не делают»

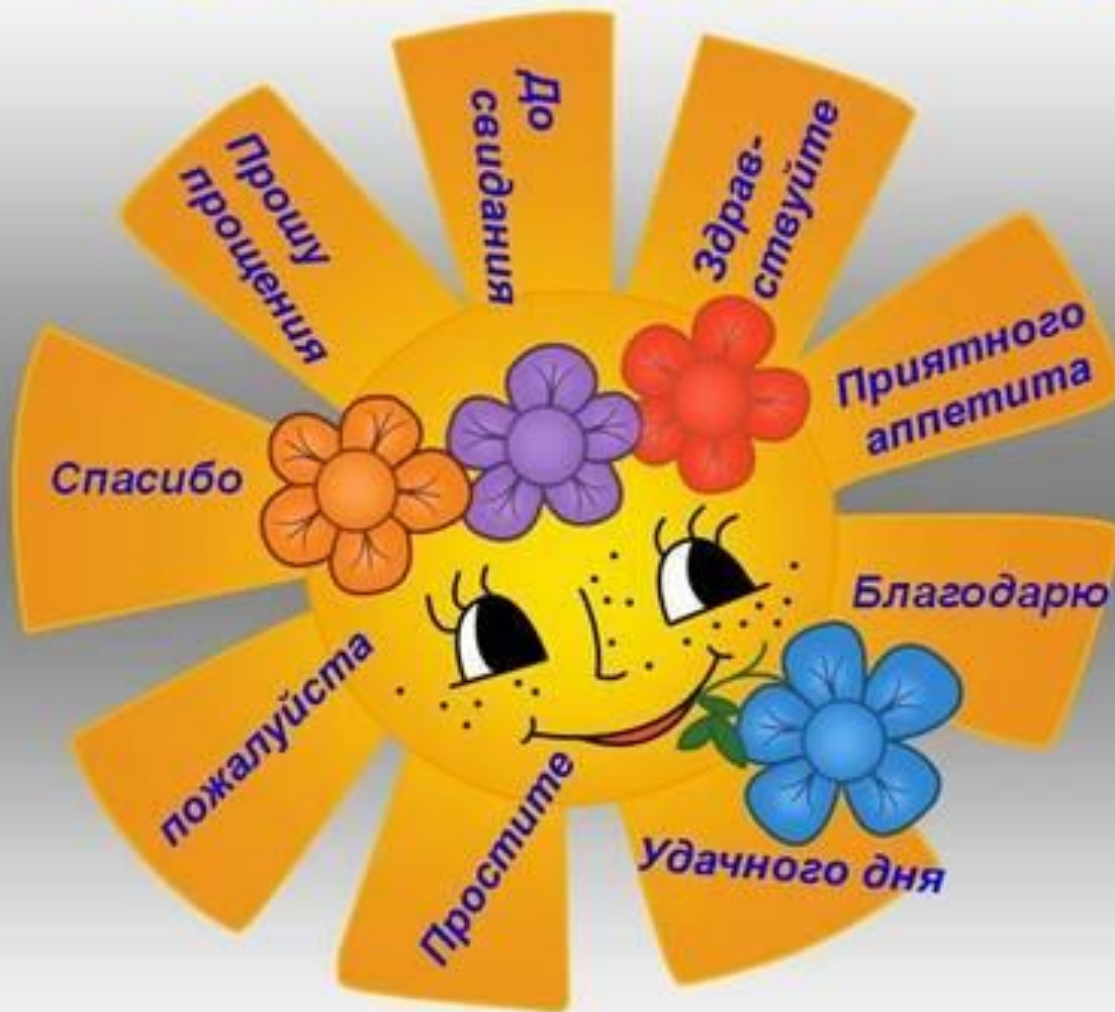
- *«Неожиданность»* – использование в речи неожиданной или неизвестной слушателям информации

- *«Провокация»* – на короткое время вызывается реакция несогласия с излагаемой информацией, чтобы использовать этот период для подготовки слушателей к конструктивным выводам, для уточнения и более четкого определения собственной позиции

- *«Апелляция к авторитету»* – для подтверждения правильности излагаемой информации дается ссылка на авторитет слушателей, авторитет науки, авторитет известных ученых, социологов, политологов, деятелей культуры

- *«Внесение элемента неформальности»* – учитывая предмет речи, рассказать аудитории, деловому партнеру о собственных заблуждениях, предрассудках

Волшебные слова



Учебное задание

- Изучить рекомендованную литературу по теме и подготовиться к семинарскому занятию