# Речевой этикет в деловом общении

## Предмет и функции речевого этикета в деловом общении, его национальный характер

Известный исследователь проблем этикета Н.И. Формановская в своей книге «Вы сказали: «Здравствуйте!» делает очень точное замечание: «Вы сказали встречному «Здравствуйте!». Много это или мало? С одной стороны, как будто немного: ведь новых сведений переданоне было! Но с другой стороны, каждый знает, как неприятно поражает нас и даже ранит отсутствие ожидаемого приветствия».

На самом деле 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, партнеров, посетителей не только в начале беседы, но и при отсутствии намерения вступить в речевой контакт. Если вы вошли в кабинет коллеги или начальника, где сидят посторонние люди, принято приветствовать всех присутствующих.

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 и одежда).

Речевой этикет –это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях. В различных сферах человеческой деятельности этикетные средства используются различно. Поэтому в самостоятельные системы выделяются его разновидности:

Менеджеру необходимо знать как служебный, так и светский этикет, потому что деловое общение не ограничивается условиями официального, офисного общения. Цивилизованный менеджер должен уметь организовать и провести прием, в том числе и в домашней обстановке, знать особенности речевого поведения в театре, ресторане, на вернисаже и т.п.

Различные виды этикета представлены системой различных этикетных формул: *Ваше преосвященство* (церковному служителю высокого сана – епископу) и *товарищ генерал* (в старой русской армии – *Ваше Превосходительство* или *Ваше Высокопревосходительство).* Однако общим принципом использования этикетных средств в любой сфере общественной жизни остается ***принцип вежливости.*** Этикет – это кодекс цивилизованного поведения, который базируется на потребности человека быть признанным, на учете его социального статуса и достоинства.

Словесные формулы в этикете часто используются в сопровождении жестов, мимики, телодвижений. Одно дело, если «здравствуйте» прозвучало на ходу, мельком, и человек при этом даже не остановился. Другое дело, если, приветствуя вас, человек поднимается вам навстречу или останавливается при ходьбе. Для вас конечно же важно, улыбаются вам при этом или нет. Хотя бы легкая тень улыбки придает приветствию очарование жеста доброжелательности и демонстрации симпатии. Если вы встречаете беседующих людей, один из которых вам хорошо знаком, легкий кивок головы, сопровождающийся улыбкой, заменит словесное приветствие. Иными словами, жест, мимика и вербальный ряд в этикетных жестах неотделимы: они имеют единое значение.

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 приездом! – С возвращением!* (приехавшему)

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

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.

Этикет – явление национальное. То, что считается вежливым у одного народа, может быть истолковано как жест невежливого отношения к собеседнику у другого. Например, согласно нормам русского речевого этикета при встрече давно не видевшихся приятелей совершенно нормальным считаются вопросы типа: «Как здоровье вашей жены, детишек?». Этот вопрос прочитывается собеседником как знак внимания и расположения со стороны говорящего. Совершенно иначе обстоит дело в некоторых мусульманских (магометанских) странах. Там подобный вопрос может быть сочтен по меньшей мере бестактным, потому что все, относящееся к женской половине дома, является запретной темой для обсуждения.

Различны у представителей разных народов и формы приветствия. Древние греки приветствовали друг друга словом «Радуйся!», современные – «Будь здоровым!». Арабы говорят: «Мир вам!» или «Мир с тобой!», а индейцы навахо: «Все хорошо!».

Само количество выражений в той или иной ситуации у разных народов различно. В этикете некоторых народов Кавказа (осетин, адыгов, абхазов) существует несколько десятков формул приветствия. Они учитывают пол, возраст адресата и вид занятия на момент приветствия и т.д.

По-разному выражаются в разных странах согласие и несогласие. Всех приезжающих в Болгарии, например, поражает несоответствие общеевропейскому жестовому знаку «да» и «нет»: кивок сверху вниз для болгар – жест отрицательный, а покачивание головой из стороны в сторону – утвердительный. Японцы вообще предпочитают не произносить слово «нет». Отрицательное отношение к чему-либо выражается у них не прямо, а иносказательно. «Если токийский знакомый говорит: «Прежде чем ответить на ваше предложение, я должен посоветоваться с женой», – то не нужнодумать, что перед вами поборник женского равноправия. Это лишь одиниз способов не произносить слово «нет».

К примеру, вы звоните японцу и говорите, что хотели бы встретиться с ним в шесть вечера в пресс-клубе. Если он в ответ начинает переспрашивать: «Ах, в шесть? Ах, в пресс-клубе?» и произносить какие-то ничего не значащие звуки, вы должны тут же сказать: «Впрочем, если вам удобно, можно побеседовать в другое время и в другом месте».

И вот тут собеседник вместо «нет» с превеликой радостью скажет «да» и ухватится за первое же предложение, которое ему подходит», – пишет в своей знаменитой книге «Ветка сакуры» В. Овчинников.

В каждой стране есть выражения приветствия и прощания, извинения и благодарности, иначе говоря, речевой этикет – явление универсальное, но в то же время каждый народ сложил свою, национально специфическую систему правил речевого поведения. Речевой этикет представляет не только систему выражений – устойчивых этикетных формул, но и специфику привычек и обычаев народа.

***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: *Счастливо оставаться! Не поминайте лихом!* Слова «лихо» и «жаловать» в современном русском языке уже не употребляются.

С помощью словесных формул мы выражаем отношения при встрече и 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 национальных этикетов.

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. Ты- и Вы-общение

В одной ситуации уместным будет прощание *Пока!,* а в другой – *Всего хорошего! До свидания.* Представьте себе, если в официальной обстановке зачета студент, получив долгожданную роспись в зачетной книжке, скажет преподавателю: «Пока!». Скорее всего, это будет воспринято как чудачество сокурсниками и как невежливость, носящая вызывающий характер, преподавателем. Выбор приветствия должен соответствовать обстановке общения и форме общения (Ты- и Вы-общение).

В официальной обстановке повседневного делового общения принято выбирать универсальные этикетные формулы:

|  |  |
| --- | --- |
| Приветствия | *Добрый день (утро, вечер)!**Здравствуйте!* |
| Формулы прощания | *До свидания!**Всего доброго!**Всего хорошего!**До встречи!* (если назначенавстреча)*Позвольте попрощаться!**Счастливого пути*(отъезжающему) |
| Формулы благодарности | *Спасибо! Очень признателен**вам…**Благодарю! Большое спасибо!**Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить вас!**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…* |
| Приглашение | *Разрешить пригласить**вас на…**Я приглашаю вас на…**От имени … приглашаю вас на…* |

При этом просьба, приглашение, сформулированные в форме вопроса, используются для подчеркивания уважительного отношения к собеседнику:

* *Не можете ли вы…? Могу я вас попросить…? Вас не затруднит…?**Не**хотите ли взглянуть…? Не согласитесь ли вы…?*

Обстановка официальности не просто предъявляет требования повышенной вежливости, уважительности к собеседнику, какое бы положение он ни занимал. Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения. Это связано с выбором Вы-общения. Независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника выбирается Вы-общение, которое предполагает не только обращение к собеседнику по имени и отчеству, но и определяет выбор темы обсуждения, дистанцию общения, тональность, лексический отбор и прочее. Нужно подчеркнуть, что официальная обстановка требует двустороннего Вы-общения в любой социальной и возрастной группе. Грубым нарушением норм этикета является одностороннее «тыканье», когда во время совещания, собрания начальник обращается к подчиненному на «ты», а тот к нему в свою очередь – на «вы». Причем нередко «ты» со стороны начальника сочетается с обращением по имени-отчеству:

– *Ты, Иван Николаевич, не обижайся на критику!*

Такие уродливые гибриды – наследие социалистической командно-административной системы.

В русском обществе принята трехименная система называния людей: фамилия – имя – отчество. Эта система именования уникальна. Она сформировалась еще в средние века под влиянием Византии и сейчас сохраняется только в русской культуре. Этикет предписывает в официальных документах, а также в устных официальных сообщениях обязательно указывать фамилию, имя, отчество любого гражданина. Это касается не только обращения, но и упоминания, именования лица в официальных условиях. Не *Егор Гайдар, Григорий Явлинский,* а *Егор Тимурович Гайдар* и *Григорий Алексеевич Явлинский.*

Полное обращение может сочетаться только с обращением на «Вы».

Вы-общение предполагает строгий отбор тем обсуждения. Деловое общение в этом случае не выходит за рамки тем, обозначенных в повестке дня или предусмотренных регламентом.

Нейтральные, обсуждаемые темы «погода», «спорт», «впечатление от дороги» могут присутствовать в качестве вкраплений в деловой беседе. Как и юмор, они выполняют функцию разрядки. Это особенно актуально, если переговоры затягиваются. Иногда подобные переключения тем указывают на особую близость, доверительность партнерских отношений.

Общение начинается с установления расстояния между собеседниками. Дистанция зависит от взаимоотношений говорящих. Чем официальной отношения, тем дальше находятся люди друг от друга. В русском этикете официальная зона общения равна длине двух вытянутых для рукопожатия рук (90–110 см), дружеская зона – расстоянию двух согнутых в локте рук (50 см). Переход из одной зоны в другую, например уменьшение расстояния между общающимися, прочитывается как желание сменить официальный тон общения на дружеский. Такой прием используется руководителем для того, чтобы вызвать откровенность подчиненного, расположить к себе посетителя.

Очень большое значение в общении имеет тональность. Общая тональность в зависимости от сферы общения может быть строго официальной, нейтральной, фамильярно-дружеской. Из чего же складывается тональность? Это стилистика речи, манера поведения говорящего (взгляд, мимика, жесты, поза), но главное – тон. К сожалению, люди мало обращают внимания на то, каким тоном они говорят, иногда и просто не умеют модулировать голос, т.е. варьировать тональность. Так, занимающий высокую должность человек и дома начинает говорить (не замечая этого) начальственно-приказным тоном. Возникает конфликтная ситуация: «Что ты все приказываешь?» Кстати сказать, для современного официально-делового общения начальственный тон становится малопригодным, устаревшим. Императивность уступает место принципу сотрудничества. Поэтому основным тоном при строго официальных отношениях будет спокойный, ровный, сдержанный тон, при менее строгих официальных отношениях – спокойный, доброжелательный, приветливый.

Каждый культурный человек должен уметь находить нужную тональность в любой речевой ситуации. Неумение выбрать правильный тон общения ведет к коммуникативной неудаче.

Несоблюдение нужной тональности не только мешает общению, но и зачастую создает ложное представление о личности говорящего. Так, у иностранцев нередко складывается впечатление о русских (прежде всего – о деловых людях) как об агрессивных и фамильярных людях. Во-первых, потому, что в официально-деловых беседах не выдерживается соответствующая тональность: преобладает безапелляционный, напористый, повышенный тон. Во-вторых, используется недопустимая коммуникативная стратегия – стремление во что бы то ни стало доказать свою правоту.

Одна из важнейших функции 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 чушь!», «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.

Использование этикетной лексики для установления дистанции официального общения было особенно активным в русском дворянском этикете:

– *Соблаговолите подать рапорт!*

*– Извольте вести себя подобающе!*

*– Потрудитесь расписаться в получении…*

В современном русском этикете такие слова тоже есть:

– *Позвольте, мы с вами обсуждаем совсем другой вопрос!*

– *Простите, мы рассмотрели только один вопрос!*

В этих фразах слова «позвольте» и «простите» использованы не в номинальном значении (сравните: *Простите меня! Позвольте, я вам помогу!),* а в целях подчеркивания дистанции официального общения. Таким образом, официальная обстановка делового общения в этикете реализуется в Вы-общении, нейтральных и особых, официальных формулах речевого этикета, в ровном, доброжелательном тоне общения, в специальной, регулирующей и подчеркивающей официальность отношений лексике.

## Этикет и социальный статус адресата

Речевое общение людей представляет собой многофункциональное взаимодействие, включающее: информационный обмен, установление и поддерживание контакта, регулировку межличностных отношений. В частности, в деловом общении межличностные отношения представляют собой статусные и ролевые отношения: «начальник» – «подчиненный», «партнер» – «партнер», «производитель» – «получатель».

Социальный статус участников диалога в деловом общении чрезвычайно важен. Известный исследователь этой темы В.И. Карасик утверждает, что без учета социального статуса участников общение носит искусственный либо провокационный характер. Деловое общение статусно ориентировано, потому что в социально-правовые отношения вступают не абстрактные «имярек», а представители определенных организаций, структур, занимающие в них определенные должности. Социальный статус складывается из индексных признаков.

Индексами социального статуса являются служебное положение, материальное положение, личные заслуги и возраст. Все это учитывается при выборе обращения, именования, на интонационном и даже грамматическом уровне (вопросительная форма, сослагательное наклонение, вводные конструкции как выражение высокой степени почтительности:

*Не могли бы вы составить свой план действий?*

*Вас не затруднит дать письменный ответ на наше предложение?).*

При этом обычное вежливое обращение отличается от обращения к особо важной персоне (VIP – very important person), которой могут быть лица, занимающие высокое служебное положение или имеющие выдающиеся заслуги перед отечеством. Для обращения к таким людям (в устной и в письменной форме) используются особые этикетные формулы:

*Многоуважаемый Юрий Михайлович!*

*Глубокоуважаемый Дмитрий Сергеевич!*

Грубейшим нарушением норм русского речевого этикета является складывающаяся под влиянием западной культуры тенденция двуименного официального обозначения (имя и фамилия) первых лиц государства: *Борис Ельцин, Евгений Примаков.* Эта тенденция нарушает традиции трехименного обозначения лица, о которых уже говорилось, и представляет собой жест неуважительного отношения к особо важной персоне, так как именование является индексацией статуса человека. Только развернутые трехименные именования – *Борис Николаевич Ельцин, Евгений Максимович Примаков –* являются единственно допустимыми в этом случае согласно нормам русского речевого этикета.

При обращении к подобным лицам принято использовать разрешительные этикетные формулы:

*Позвольте обратиться к Вам с предложением…*

*Позвольте предложить Вам…*

*Разрешите позвонить Вам по вопросу о…*

Формулы вежливости могут быть развернутыми и свернутыми:

*В связи с… позвольте мне от имени… и по поручению… поздравить Вас с… и пожелать Вам…* (развернутая формула)

*Разрешите поздравить Вас с…*

*Поздравляем Вас с…* (свернутая формула)

Развернутые речевые формулы этикета используются в основном в письменной речи, свернутые более характерны для устной ее формы (исключение составляет читаемая речь).

Представление о коммуникативном лидерстве по отношению к особо важной персоне выражается в добровольной передаче речевой инициативы лицу, чей статус намного выше статуса собеседника. Собеседник в этом случае, как правило, отвечает на вопросы и «докладывает», т.е. санкционированно подхватывает речевую инициативу.

Общение деловых партнеров, людей одного социального статуса более свободно, речевая инициатива естественно переходит во время обсуждения от одного участника диалога к другому или перехватывается им с целью закрепления лидирующей позиции. Социальный статус в деловом общении тесно связан с правомочием принятия решений от имени юридического лица. Как правило, людьми, принимающими решения по важным экономико-правовым вопросам, являются руководители первого звена: директора, председатели правления, коммерческие директора и т.п. В отличие от тех, кому это право может быть делегировано (руководители среднего звена), они обладают статусом первого лица, который учитывается при ведении деловых переговоров: это подчеркнутое внимание, учет мнения собеседника, признание его позиции.

Все сказанное не означает, что к физическому лицу, не представляющему какой-либо организации, или к простому сотруднику отношение должно быть иным. Меняются речевые формулы, дающие представление о степени уважительности, но сам принцип уважительного отношения к собеседнику, кем бы он ни был, остается неизменным.

Возраст собеседника также имеет существенное значение при выборе формы общения и этикетных фраз. Ты-общение по отношению к старшему по возрасту человеку есть грубейшее нарушение правил речевого этикета.

Правила использования этикетных формул и формы общения в связи с понятием «социальный статус» можно представить следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| Вы-общение истрогое соблюдениеправил этикета | в официальной обстановке по отношению к любому адресату всегда по отношению к старшему по возрастувсегда по отношению к незнакомому человеку |
| Вы-общениеи подчеркнутаявежливость | по отношению к лицам, занимающим высокое служебное положениепо отношению к лицам, чьи заслуги признаны всеми |

## Система обращений

Помимо обращения по имени-отчеству или трехименного обращения, мы используем в речи специальные слова-обращения: «гражданин», «господин», «дежурный», «доктор», «профессор» и т.д. Они выполняют в общении несколько функций: первая – обозначить адресата речи: ***(индексовые обращения),*** вторая – регулировать тон и дистанцию обращения ***(обращения-регулятивы).***

Любое обращение, с помощью которого мы обозначаем адресата речи, – это ***обращение-индекс:*** *водитель, доктор, кондуктор, профессор* и т.п. Такие обращения широко используются в деловой речи. При необходимости обратиться к человеку по званию, должности, роду занятий мы используем обращения-индексы и в повседневной речи:

– *Доктор, выпишите, пожалуйста, рецепт!*

*– Водитель, остановите машину у перекрестка, пожалуйста!*

*– Уважаемые покупатели! Для вашего удобства в нашем магазине работает камера хранения.*

*Клиенты, рекламодатели, партнеры, соучредители* и т.п. – все эти слова используются в качестве обращений-индексов в различных жанрах деловой речи:

*Уважаемые клиенты нашего банка!*

*Сообщаем о ежегодной выплате дивидендов держателям акций и выплате процентов по вкладам, с 12 января 1998 года.*

Обращения располагаются, как правило, в начале текста и организуют его в значительной степени.

Обращения-индексы сами по себе не являются вежливыми или невежливыми. Их этикетная информация минимальна. В отличие от них ***обращения-регулятивы:*** *брат, мамаша, друзья, коллеги –* регулируют отношения с теми, кому адресуются. В деловой речи они используются гораздо реже:

*Уважаемые коллеги, хочу обратиться к вам со следующим предложением…*

*Дорогие друзья, позвольте мне в этот торжественный час…*

С употреблением обращений-индексов и обращений-регулятивов, как правило, затруднений не возникает. Гораздо более сложно обстоят дела с общеупотребительным обращением. До 1917 г. в России существовали два общеупотребительных обращения. Одно из них – *сударь – сударыня –* было универсальным: в качестве разговорного обращения к свободному человеку оно известно в России с XVII в. По воспоминаниям иностранцев, посещавших Москву в те времена, говорили тогда на Москве «сударь такой-то», т.е. господин такой-то и относили ко всем взрослым людям независимо от их социального положения. Оно входило в систему универсальных обращений европейских стран: *мистер – миссис, пан – пани, сеньор – сеньора* и т.д.

Официальное обращение *господа, дамы и господа* начинает использоваться с XI в. в качестве обращения к князю, главе семьи, хозяину («господин», «осподине»). Постепенно значение «владыка», «повелитель» заменялось адресацией к определенному социальному статусу. Этим словом начали обращаться ко всем податным сословиям, т.е. к людям, имевшим собственные предприятия, земли, недвижимость и т.п. Это происходит с середины XIX в., а к концу XIX – началу XX в. это обращение используется как официальное при адресации к нетитулованным особам, включая широкие слои чиновников и даже ремесленников.

Сегодня это обращение переживает второе рождение. Оновсе активнее входит в деловое общение. Употребляя его, нужно помнить следующее.

Во-первых, в форме единственного числа обращение «господин» не употребляется самостоятельно, но только с фамилией, званием или должностью:

*Господин Онучкин, господин губернатор, господин председатель, господин профессор.*

Во-вторых, обращение «господа» или «дамы и господа» – это обращение равного к равным. Иногда оно сочетается с индексовыми обращениями при условии однородности аудитории: *господа банкиры, господа предприниматели.*

В-третьих, поскольку обращение еще сохраняет как старое лексическое значение, так и социально-политический дореволюционный оттенок («хозяин своего положения»), оно не должно употреблятьсяпо отношению к малоимущим, безработным и другим социально незащищенным слоям населения. В этом случае оно может звучать простокак издевательство: *«господа безработные»* или *«господа беженцы».*

Нужно быть чутким в выборе обращения, потому что сегодня в отсутствии единого общеупотребительного национального обращения может возникнуть масса непредвиденных ситуаций при употреблении уже ушедших «товарищи», «граждане» и возвращающегося «господа». Так, в армии еще сохраняются обращения *товарищ генерал, товарищ майор,* в юридическо-процессуальной сфере – *гражданин – гражданка,* в политике, культуре, официально-деловой сфере все большее употребление приобретает обращение *господа.*

Сегодня появляются попытки выработать новые официальные обращения, объединяющие представителей всех партий и сословий: *сограждане, соотечественники, россияне.* Они используются только в форме множественного числа при обращении к публике. А вот при необходимости обратиться к человеку в очереди, в автобусе, в мастерской часто возникают затруднения. Совершенно недопустимыми, безграмотными являются обращения «мужчина» – «женщина». Использование таких обращений – черта малокультурных людей. При затруднении в выборе обращения можно использовать описательные, непрямые обращения: *Простите, не затруднит ли вас…. Извините…, Будьте любезны…*

Система обращений существенно изменилась за последнее время: возвращаются забытые обращения, уходят еще недавно казавшиеся единственно возможными публичные обращения. Возвращение утраченных этикетных знаков еще не стало системным, поэтому в каждой конкретной ситуации нужно ориентироваться особо, учитывая традиции русского речевого этикета и фактор адресата.

## Знакомство. Рекомендации

Ситуация знакомства – это ситуация настолько штатная в деловом общении, что речевое поведение, как правило, доводится до автоматизма.

Знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий. Если знакомство осуществляется без посредника, инициатором знакомства в первой реплике называется та организация, которую он представляет, и цели, которые преследуются установлением данного контакта. Лучше, если в этом случае представляющийся начинает свою реплику с извинения.

*А. – Простите, я хотел бы с вами познакомиться! Фирма «Формика». Мы хотели бы пригласить вас на нашу выставку, для того чтобы завязать контакты на будущее. Вот моя визитка. Меня зовут Сергей Щипов. Я коммерческий директор фирмы.*

*Б. – Очень приятно.*

Деловые люди сегодня при знакомстве часто обмениваются визитными карточками. Это удобно. Это экономит время, потому что визитная карточка содержит необходимую информацию о деловом человеке: его имя, отчество, фамилию, должность, место работы, контактные телефоны, часто и домашний телефон и адрес. Поэтому в случае, если вы вручаете визитную карточку, необязательно называть имя и отчество, можно только фамилию. Другое дело, если вы представляетесь, не имея при себе визитной карточки. Тогда вы называете полностью имя, отчество, фамилию и контактный телефон после названия или представления своей фирмы:

– *Фирма «Аякс», оптовая продажа стройматериалов, мне хотелось бы с вами познакомиться. Мы заинтересованы в создании широкой дилерской сети в вашем регионе. Я менеджер по продажам Крылов Алексей Иванович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию от руки.*

**Образцы визитных карточек**

Если вы выступаете в качестве посредника, представляя кого-либо из своих знакомых, нужно помнить, что существует ряд правил представления.

Первым представляют «низшего» «высшему». С точки зрения русского этикета, низшим будет младший по возрасту, социальному статусу собеседник. Низшим будет и мужчина по отношению к женщине при равенстве позиций.

Первенство старших по отношению к младшим и женщин по отношению к мужчинам принято у очень многих народов. Однако порядок учета и расположения по степени важности этих признаков различен в разных странах. В Англии – социальный статус (материальное состояние, титул), пол, возраст. Во Франции – социальный статус (социальное положение, материальное состояние) и пол обладают одинаково важными признаками при выборе этикетного знака. В России – социальный статус (социальное положение, личные заслуги), возраст, пол. Это означает, что пожилому мужчине или мужчине, занимающему высокое социальное положение, представляют тех, кто младше и ниже по положению. Пожилой женщине молодую – а не наоборот. Пол в русском речевом служебном этикете не обладает индексным значением при выборе этикетных формул и даже форм:

*Директор компании «Веста» Стешова Нина Сергеевна (Иванов Иван Иванович)*

*Менеджер Сергеева Ольга Петровна*

*Эксперт-аналитик Случевская Наталья Ильинична.*

Знакомство с помощью посредника более характерно для официально-делового общения. Оно имеет свои преимущества. Посредник может не только представить, но и охарактеризовать сотрудника, дать ему рекомендации с учетом целей установления контакта. Кроме фамилии (имени-отчества) в этой ситуации называют должность, организацию, которую представляет человек, ученую степень (если есть), звание (если есть). Например:

*А. – Позвольте представить вам нашего перспективного сотрудника, специалиста по маркетинговым исследованиям Симонова Алексея Анатольевича.*

*Б. – Рад познакомиться.*

В сфере деловых отношений не принято использовать следующие пригласительные реплики: *Познакомьтесь, пожалуйста! Знакомьтесь!* Дело в том, что, представляя кого-то, вы даете ему хотя бы минимальную характеристику или рекомендацию, за которую несете ответственность.

Как и в ситуации знакомства без посредника, в этой ситуации нередко впрямую выражается желание познакомить собеседников: *Я хочу познакомить вас с…; Разрешите представить вам…; Мне хочется представить вам…*

Ответная реплика диалога – реплика-реакция обычно выражает удовлетворение, радость по поводу знакомства: *Очень приятно познакомиться (с вами)!. Очень рад(а)!. Очень приятно! Рад с вами познакомиться!, Счастлив познакомиться!* и т.п. При этом нужно понимать, используя эти реплики, что вы выражаете не эмоцию, а общепринятое отношение к знакомству, т.е. используете этикетный знак.

При знакомстве в деловой обстановке бывает необходимо дать рекомендацию тому или иному сотруднику для участия его в том или ином проекте, деле.

– *Александр Петрович Дегтярев, начальник отдела снабжения нашего завода, пунктуален, ответственен, начатое дело всегда доводит до конца. На него можете положиться. Он будет контролировать ход выполнения договора.*

Нужно заметить отличие английского этикета от русского применительно к ситуации представления. Представляя кого-нибудь в официальной обстановке, англичанин называет только фамилию и социальный статус, например: *Это господин Вернер, директор по маркетингу фирмы «Веста».* При личном знакомстве не употребляется фамилия, а только имя.

Специфику русского и английского представления можно продемонстрировать на примере следующего коротенького диалога:

*В кабинете*

Кузнецов: *Господа, познакомьтесь, пожалуйста. Господин Сотников Борис Сергеевич, президент*

*концерна «Русь». Господин Джойс, коммерческий директор фирмы «Шелл».*

Джойс: *Очень приятно. Много слышал о вас, господин Сотников.*

Сотников: *Рад с вами познакомиться, господин Джойс. Прошу сюда.**Садитесь,**пожалуйста. Вы курите?*

Джойс: *Спасибо, не курю уже полгода.*

Сотников: *Похвально. А мне не удается бросить эту привычку.**Вам кофе или чай?*

Джойс: *Спасибо, от кофе не откажусь. Пожалуйста, черный и без сахара.*

Сотников: *Как вы чувствуете себя на московской земле после длительного перелета, господин Джойс?*

Джойс: *Спасибо, прекрасно. У меня была возможность передохнуть,**так,**кажется, говорят по-русски?*

Сотников: *Ваш русский выше всяких похвал. Приступим к делу.*

В процедуру представления входит привычный обмен любезностями: «Много слышал о вас», «Ваш русский выше всяких похвал» и этикетные формулы. Как видно из приведенного отрывка, начало деловой беседы, включающей представление, почти сплошь состоит из этикетных формул (они выделены в тексте). Это говорит о том, насколько важны этикетные средства в деловом общении. Их конструктивная роль сводится не только к созданию доброжелательного тона общения, поднятию настроения коммуникантов, но и, что не менее важно, созданию репутации говорящих. Репутация вежливого, корректного, воспитанного человека в сегодняшних деловых отношениях далеко не последнее дело. Быть человеком, с которым приятно общаться, – значит быть преуспевающим бизнесменом при наличии хорошей профессиональной подготовки.

Широко известны слова Сервантеса: «Ничто не обходится нам так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». В них подчеркивается весомость результата, достигаемого путем «простой» вежливости.

## Этикетная модуляция речи

Этикетная информация поступает с обеих сторон в диалогическом общении не только в начале или в конце общения. (Этикетные формулы, обрамляющие коммуникативный акт, называются ***этикетной рамкой.)*** Этикетная информация передается обеими сторонами в процессе всего общения. Это не только выражение просьб, благодарностей, извинений за вольное или невольное нарушение интересов партнера. Эти этикетные ритуалы составляют лишь некоторую часть общения.

«Если изобразить общение в виде разворачивающейся во времени ленты и заштриховать на ней участки совершенно этикетного общения, то получится примерно следующее».

Темные участки – время этикетного общения. Но этикетное общение не ограничивается использованием этикетных формул. Информация об отношении друг к другу коммуникантам нужна постоянно. В.Е. Гольдин справедливо пишет в упомянутой книге: «Человек не может действовать в обществе, не имея постоянных сведений о том, совпадают ли его представления о распределении ролей между членами коллектива с соответствующими представлениями других участников общения. Как шофер, ведущий машину по оживленным улицам города, должен одновременно следить за состоянием дорог и светофорами, за действиями пешеходов, положением и сигналами других машин, за показаниями непрерывно работающих приборов панели управления и одновременно должен сам сигнализировать о предстоящих маневрах, так и каждый член коллектива в процессе общения должен одновременно получать и передавать разнообразнейшую информацию».

Иными словами, общение представляет собой сложную информационную структуру, состоящую из обмена информацией объективного характера, из обмена информацией субъективного характера (отношение к предмету сообщения) и из обмена информацией о человеческих отношениях. Последняя может быть выражена посредством этикетных средств, прямо или косвенно посредством физического или словесного жеста.

Вас попросили присесть на самый дальний из стульев от стола начальника.

Вы поздоровались с начальником стоя, он же вам еле кивнул, произнося «Здравствуйте!» и продолжая говорить по телефону.

Начальник поздоровался с вами, не отрываясь от разбора бумаг на своем столе.

Использование жестикуляции в этих случаях направлено на то, чтобы подчеркнуть незначительность посетителя в глазах чиновника. Жесты передают приблизительно следующую информацию: «Я очень занят, у меня важные дела, а ваши мелкие проблемы меня не интересуют». К сожалению, подобная позиция чиновника и сегодня не исключение. Она рассчитана на то, что человек может потеряться, прийти в замешательство от такого приема и уйти. Контрприемом в этом случае было бы вежливое: *Вы, Иван Иванович, я вижу, сейчас очень заняты, когда я смогу прийти снова, чтобы, не отвлекая вас, поговорить о своей проблеме?*

Словесный жест используется также с целью приблизить к себе собеседника или отдалить его, выразить отношение почтения, признать равным или выразить пренебрежение. Когда преподаватель входит в аудиторию, студенты встают, тем самым выражая приветствие и готовность принять на себя роль учащихся. Преподаватель в свою очередь здоровается со студентами и предлагает сесть, принимая роль обучающего. Без этой этикетной процедуры взаимного приветствия врядли занятие пройдет хорошо, потому что нет в информации о взаимоотношениях главного – нет желания принять на себя коммуникативные роли «преподавателя» и «учащихся», нет взаимной ориентации в третьем информативном поле.

Точно так же важна эта взаимная ориентация партнеров во время ведения деловых переговоров.

*А. – Здравствуйте.*

*Б. – Здравствуйте / я хотел бы предложить вам свои выступления на вашей презентации // Я вам звонил.*

*А. – Насчет чего?*

*Б. – Я предлагал вам наши выступления // Вы сказали / что нужно встретиться.*

*А. – Я говорила?*

*Б. – Да // Вы хотите устроить презентацию / с концертной частью /для этого я предложил вам участие нашей группы эксцентрики* – *клоуны «Скоморохи» // Я вам представлялся // Мы находимся при региональном Фонде реабилитации молодежи.*

*А. – Вы представлялись?*

*Б. – Да. (Пауза)*

*А. – Так / а можно посмотреть?*

*Б. – Конечно. (Пауза)*

*А. – Угу.*

*Б. – Группа уже хорошо известна в городе / и за город мы выезжаем.*

*А. – Но я вас еще ни разу не видела…*

*Б. – Да / вы не видели // Но / может вам это будет / как бы… // Может это для вас будет значимо… // Я только что был у директора торгового центра «Русь» // Он приглашает нас в конце декабря для проведения концертной программы // То есть нас знают / приглашают…*

*А. – Ну да / понятно…*

*Б. – У нас есть лицензия на проведение концертной деятельности / кроме того мы можем взаимозачетом / рекламный плакатик где-нибудь повесить…*

*А. – Да? Ну что же / вы оставьте программку / вообще это интересно / наверное…*

*Б. – Угу / ну мы можем написать**письмо?.*

*А. – Давайте так // Я вас на следующей неделе посмотрю… // А вы пока заготовьте письмо со всеми реквизитами и занесите секретарю // Мы подумаем / и наверное решим…*

*Б. – До свидания // Спасибо.*

*А. – Всего доброго.*

В данном диалоге видно, как меняется позиция одной из сторон. Вначале позиция предлагающего, менеджера концертной группы, подвергается сомнению, что выражается в переспросах *(Я говорила? Вы представлялись?),* свидетельствующих о неприятии информации. Интересы и позиции дистанцированы. Паузы размышления и первый конструктивный вопрос *(Так / а можно посмотреть?)* свидетельствуют о возможности смены позиции и признания в предлагающей стороне партнера. Смена позиций не происходит просто и легко. Реплика *(Но я вас еще ни разу не видела…)* свидетельствует о еще существующем недоверии. Первая реплика согласия *(Ну да, понятно…)* свидетельствует о том, что позиция предлагающего уже не ставится под сомнение, хотя интересы по-прежнему дистанцированы. Об этом говорит вопросительное «Да?» в начале следующей реплики. И только в финале диалога сформулированная в форме встречного предложения позитивная позиция намечает пути сближения интересов и закрепляет за предлагающей стороной коммуникативную роль партнера.

Отношения между договаривающимися сторонами в процессе диалога меняются. А из собственно этикетных средств в нем представлена только этикетная рамка (– *Здравствуйте! – Здравствуйте. – До свидания / спасибо. – Всего доброго).*

Таким образом, специальное этикетное общение совершается лишь время от времени, а видоизменения речевого и неречевого поведения под влиянием человеческих отношений происходят всегда. Эти изменения, происходящие в соответствии с условиями общения, и рассматриваются ***как этикетная модуляция речи*** (термин В.Е. Гольдина).

В деловом общении этикетная модуляция речи связана с выбором конструктивного-деструктивного тона общения. Установка на конструктивный тон делового общения выражается в готовности признать позицию собеседника, само право на существование такой позиции, в отсутствии категоричных суждений; *Этого не может быть! Не хочу даже и слушать! Никогда мы на это не пойдем!* и т.п.

Вежливая форма отрицания включает сомнение: *Мне кажется это не вполне убедительным; Боюсь, что не могу согласиться с вами; Едва ли это так.*

Отрицательный ответ, отказ с позиции требований этикета – это сложное речевое действие. Прежде всего нужно позаботиться о том, чтобы собеседник не был обижен. Смягчает отказ позиция сочувствия, сопереживания вынужденному его принять:

*К сожалению, мы не можем сегодня принять ваше предложение. Может быть, это будет возможно в будущем.*

Для делового общения очень важна именно эта перспектива. Если ее не предлагает отказывающая сторона, она должна присутствовать в реплике того, кому отказывают:

*Будем надеяться, что ситуация изменится к лучшему, и мы сможем вернуться к этому вопросу.*

Тема обсуждения в деловой устной речи, как правило, задана целевой установкой (решить проблему сбыта товаров, услуг; найти партнеров в решении финансовых вопросов; наладить эффективно «работающие» связи с поставщиками; решить организационные вопросы). Однако в условиях неофициального общения обсуждение деловых вопросов может перемежаться с обсуждением самых различных сторон человеческой жизни. При этом важно помнить, что согласно нормам западноевропейского этикета в число нежелательных тем входят: политика, религия, секс, здоровье, финансовые проблемы. К числу наиболее обсуждаемых тем относятся: спорт, культура, гастрономия (за столом), погода, виды на урожай и т.п., т.е. темы, которые нельзя отнести к числу «конфликтных». Светская беседа, и отличие от деловой, не направлена на решение обсуждаемых вопросов. Она как бы скользит по поверхности обсуждаемых предметов, не проникая глубоко в их суть. Целью светского общения является не передача информации, не решение каких-либо проблем, а поддержание доброжелательных отношений с людьми, получение удовольствия от общения. Отсюда широкое использование иронии, юмора в самых различных языковых формах – шутка, анекдот, шутливый намек, занимательный рассказ и т.п.

Понятие светской беседы тесно связано с особыми речевыми ситуациями праздничного общения (посещение театра, вернисажа, бала, званого вечера и т.д.), которые определяют табуирование «предметных» тем, в том числе и отказ от обсуждения деловых вопросов. Умение уходить от споров, от обсуждения острых проблем, расположить к себе собеседников не приходит само собой. Очень часто высококультурные люди хорошо владеющие жанрами устного делового общения, стесненно чувствуют себя в обстановке светского общения, которое требует изощренности речи, быстрой речевой реакции. Легкость и изящество светской беседы – это своего рода искусство. Оно достигается постоянной практикой (в дворянских семьях этому учили с детства). Светская беседа не накладывает таких строгих требований, как официальное этикетное общение. При этом истинно светский человек может и пренебречь правилами этикета, чтобы соблюсти хороший тон.

Пытаясь определить, что есть истинная воспитанность, Честерфильд сравнивал ее с некой невидимой линией, переступая которую человек делается нестерпимо церемонным, а не достигав ее – развязным или неловким.

О том, что иногда правилами этикета можно пренебречь из вежливости, свидетельствует факт, который Лев Толстой любил рассказывать своим детям. Людовик XIV, желая испытать одного вельможу, славившегося своей учтивостью, попросил войти в карету первым. Этикет строго обязывал пропустить короля вперед, но вельможа, не колеблясь, первым сел в карету. «Вот истинно благовоспитанный человек!» – сказал король. Смысл этого эпизода заключается в том, что хорошее воспитание призвано упрощать, а не усложнять отношения между людьми. (Примеры приведены из книги Муравьевой О.С. «Как воспитывали дворянина». М., 1995).