***Введение***

Специфика делового общения заключается в том, что столкновение, взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляется в правовых рамках. Идеальным результатом взаимодействия и правового оформления отношений становятся партнерские отношения, построенные на основах взаимного уважения и доверия.

Специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т.е. подчиненность установленным правилам и ограничениям.[1,3,5].

*1.* ***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).

*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:

Различные виды этикета представлены системой различных этикетных формул: Ваше преосвященство (церковному служителю высокого сана) и товарищ генерал (в старой русской армии Ваше превосходительство). 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.

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 причитывается 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.[2,3,6].

*2.* ***Обстановка общения и этикетные формулы***

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 хорошего! Всего доброго! До встречи! (если назначена встреча) 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…

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. Грубым нарушение 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. 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.

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.

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 функций этикета – снятие агрессии. Она реализуется в правильном выборе тона общения прежде всего. В отсутствии категоричных оценок. Нужно помнить, что чем вежливей 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.

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.[3,5,4].

*2.1 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.

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 они адресуются. В деловой речи они используются гораздо реже:

Уважаемы коллеги, хочу обратиться к вам со следующим предложением…

Дорогие друзья, позвольте мне в этот торжественный час…

Официальное обращение господин начинает использоваться с XI века в качестве обращения к князю, главе семьи, хозяину. 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 века, а к концу XIX – началу XX века обращение это используется как официальное при адресации к нетитулованным особам, включая широкие слои чиновников и даже ремесленников.

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, 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 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.[5].

*2.2 Этикет и социальный статус адресата.*

Речевое общение представляет собой много функциональное 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. 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, личное 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 письменный ответ на наше предложение?).

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», то есть 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.[3,4].

*2.3 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 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 Шитов. Я коммерческий директор формы.

Б. – Очень приятно.

Деловые люди сегодня при знакомстве часто обмениваются визитными карточками. Это удобно. Это экономит время, потому что визитная карточка содержит необходимую информацию и деловом человеке: его имя, отчество, фамилию, должность, место работы, контактные телефоны, поэтому в случае, если вы вручаете визитную карточку, необязательно называть имя и отчество, можно только фамилию. Другое дело, если вы представляетсь, 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 Владимирович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию от руки.

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» Стешева Нина Сергеевна

Менеджер Иванова Ольга Павловна

Эксперт-аналитик Случевская Наталья Ильинична

Конструктивная роль этикетных средств 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.

*2.4 Этикет делового телефонного разговора.*

Этикетные формы общения занимают в телефонном деловом разговоре довольно большое место. Кроме обязательной этикетной рамки, представления абонентов, к этикетным ритуалам относятся:

- просьбы, вызванные самыми различными причинами:

- фразы благодарности: благодарят за звонок, за ценную информацию, за участие, за совет и т.п.

- извинения: извиняются за несанкционированный звонок, за звонок в нерабочее время. За поздний звонок, за прерывание разговора по каким-то причинам, за неверное соединение и т.п.

- пожелания в конце беседы, как правило, это стандартные фразы:

- ответы на просьбы:

- ответы на извинения:

- ответные пожелания:

Этикетные формулы выполняют роль контактоустанавливающих средств: с вами говорит Роберт Девис, представитель фирмы «Флотвег». Я хотел бы поговорить с господином Зайцевым.

Они же выполняют функцию волеизъявления, выражающуюся в просьбах, приглашениях, разрешениях, предложениях и т.п.: Звоните; эмотивную функцию (связанную с выражением эмоций): Очень приятно.; Очень рад.

Этикетные фразы регулируют подачу информации: спасибо. Это все, что я хотел бы узнать. Таким образом, этикет не только регулирует отношения общающихся, но и является средством рациональной организации телефонного диалога. Это очень важно ввиду строгой регламентации времени телефонного делового общения.

Приведем восемь важных «не», относящихся к культуре общения по телефону из книги Эмили Пост «Этикет»:

1. Не спрашивайте, если набрали неправильный номер: «Куда я попал?», «А какой это номер?» Просто уточните: «Это 555-10-52?»

2. Нельзя, сняв трубку и ответив, сейчас же говорить «Минутку» и заставлять звонящего ждать, пока справитесь со своими делами. Если вы решительно никак не можете разговаривать, скажите «Я перезвоню вам через несколько минут», - и не забудьте выполнить данное обещание.

3. Не рискуйте набирать номер по памяти, если не вполне уверены, что помните его.

4. Не играйте в не очень остроумную игру «Угадай кто?», если ваши коллеги не узнают ваш голос.

5. Не спрашивайте: «Что вы делаете в субботу во второй половине дня?», если хотите предложить какое-то дело в это время. Этот вопрос заранее предполагает отказ, если собеседник занят, либо неопределенный ответ. Вы можете поставить его в неловкое положение, заставляя признаться, что в субботу вечером он ничем не занят. Лучше объясните, в чем дело, и предложите, если собеседник свободен в это время, встретиться с ним.

6. Не говорите «алло», когда снимаете трубку, если вы работаете в крупной фирме. Лучше произнести ее название.

7. Не забывайте, что разговоры с занятыми людьми надо вести по возможности кратко.

8. Не позволяйте вошедшему во время телефонного разговора посетителю слушать вас, а попросите зайти через несколько минут или прекратите на время разговор.[1,2].

*2.5 Этикет делового письма.*

В письменной речи, в отличие от устной, необходимость использования этикетных средств остается неизменной. В значительной степени она определяется жанром послания (письма-приглашения, письма-поздравления, письма-соболезнования) и социальным статусом адресата.

Этикетные формулы в значительной мере носят условный характер. Так, англичанин, возмущенный проделками своего конкурента. Пишет ему: «Дорогой сэр, вы мошенник!». Без «дорогого сэра» он не может начать письмо. И в русском этикете фразы типа «Буду рад вас видеть. Искренне Ваш – это не выражение экспрессии, а скорее дань ритуалу. Еще А.С.Пушкин заметил в «путешествии из Москвы в Петербург»: «Мы всякий день подписываемся покорнейшими слугами, и, кажется, никто из этого еще не заключал, чтобы мы просились в камердинеры».

Деловые письма-приглашения и поздравления включают много этикетных фраз. Вместо этикетной рамки (слов приветствия и прощания) в деловых письмах используются обращения: Уважаемый Николай Иванович! Уважаемый г-н Бобылев! В конце письма перед подписью помещают заключительную формулу вежливости: Искренне Ваш!; С уважением; с искренним почтением!; С наилучшими пожеланиями!; Заранее благодарны за ответ! и т.п.

Нельзя не учитывать эффективность этикетных формул, арсенал которых в русском речевом этикете очень велик. От тона письма во многом зависит успех дел. Еще Френсис Бэкон утверждал, что вести деловой диалог в доброжелательном тоне более важно, чем употреблять хорошие слова и располагать их в правильном порядке.

*3.* ***Культура поведения, речевой этикет.***

Таким образом? Суммируя сведения об этикетных функциях в деловом общении, необходимо выделить следующие:

- контактоустанавливающая (формулы, использующиеся при знакомстве, приветствии, являются средствами установления речевого контакта: Разрешите представиться…, Добрый день!, Хорошо, что я вас встретил…);

- функция контактоподдержания (контактоподдержание осуществляется с помощью поздравлений, пожеланий, соболезнований: Поздравляю вас…, желаю вам…, С праздником…);

- функция волеизъявления (реализуется в просьбах, приказах, приглашениях, разрешениях, предложениях: хочу обратиться к вам с просьбой…, Позвольте мне пригласить вас…, Постановляю…, Разрешаю…);

- функция регулирования подачи информации (реализуется в виде сигналов восприятия, согласия, несогласия: Хорошо, Спасибо, Я вас понял, Замечательно.);

- функция снятия конфликтной ситуации и напряженности общения: (реализуется в формуле извинения, сожаления: Извините, Я очень сожалею…).

Эти основные функции речевого этикета направлены на создание социального равновесия и гармонизацию общения, создание благоприятного климата, который способствует продуктивности общения.

Однако само по себе знание этикетных формул не гарантирует ожидаемого результата, если культура поведения говорящего недостаточно высока. Дисгармония между словом и делом, к сожалению, явление не такое уж редкое в нашей общественной жизни. Особенно недопустимо начальственное пренебрежение, которое может принимать какие угодно уродливые формы.

Основной принцип речевого поведения – внимательное и уважительное отношение к собеседнику – реализуется в том числе в следующих запретах:

- Курить в кабинете можно с разрешения собеседника, особенно если это женщина. Для этого используются фразы: «Вы не возражаете, если я закурю?»

- Не рекомендуется сидеть в так называемых свободных позах: сидеть, развалившись в кресле или «нога на ногу». Корпус говорящего должен быть полностью развернут в сторону адресата, руки должны свободно лежать на столе.

- При установлении делового контакта неприличным считается осматривать человека сверху вниз оценивающим взглядом. Под таким взглядом человек теряется, и ему бывает трудно сосредоточиться затем на теме беседы. Кроме того, взгляд «сверху вниз» принят в личной сфере общения. Взгляд на собеседника в деловой обстановке предполагает фиксацию его на верхней части лица (треугольник между глазами и серединой лба).

- В условиях официально общения не допускается повышение тона. Тон должен быть спокойным, сдержанным, ровным независимо от складывающейся обстановки. Даже если ваш собеседник раздражен и выражает недовольство, проявляет эмоциональную несдержанность, владея собой и подавляя в себе желание ответить тем же, вы обладаете дополнительным преимуществом. Научиться владеть собой удается благодаря психологической подготовке и постоянному вниманию к своей речи.[5,6].

***Заключение.***

*Деловое общение* - это самый массовый вид социального общения. Оно представляет сферу коммерческих и административно-правовых отношений, экономико-правовых и дипломатических отношений.

Умение успешно вести деловые переговоры, грамотно составить текст документа, умение работать с документами – важнейшие составляющие профессиональной культуры человека, принимающего решения.

Низкая речевая культура напрямую связана с низкой эффективностью совещаний, переговоров.

Культура речи является экономической категорией. Высокая речевая культура и развитая экономика в передовых странах неотделимы друг от друга, взаимосвязаны. И наоборот, низкая речевая культура общества определяет соответствующий уровень развития и эффективность экономики. [5].

***Список использованной литературы.***

1. Колтунова М.В Язык и деловое общение. М.: Экономическая литература. -2002 г.[1].

2. Акиншина А.А., Формановская Н.П. Русский речевой этикет. – М.: Русский язык, 1978. [2].

3. Гольдин В.Е. Речь и этикет. – М.: Просвещение, 1993. [3].

4. Снелл Ф. Искусство делового общения. – М., Прогресс, 1990. [4] .

5. http:// Этикет делового общения.[5].

6. http:// Этика и этикет.[6].