

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА»

Э.Л. Миронова

**МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ
РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА
БУДУЩЕГО УЧИТЕЛЯ НАЧАЛЬНЫХ КЛАССОВ**

**Учебно-методическое
пособие**

Елец – 2018

УДК 81.42
ББК 81.411.2
М 64

Печатается по решению редакционно-издательского совета
Елецкого государственного университета им. И.А. Бунина
от 29.01. 2018, протокол № 1

Рецензенты:

Т.В. Стрыгина, кандидат педагогических наук, доцент
(Пензенский государственный университет),

З.П. Ларских, доктор педагогических наук, профессор
(Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина)

Э.Л. Миронова

М 64 Методика формирования речевого этикета будущего учителя начальных классов: учебно-методическое пособие. – Елец: Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина, 2018. – 54 с.

Учебно-методическое пособие будет способствовать формированию и развитию у студентов речевых умений и навыков свободного пользования этикетными языковыми формами в различных ситуациях межкультурного общения и, прежде всего, в профессиональной деятельности.

В пособии представлен теоретический материал по разделам, практические задания для актуализации усвоения учебного материала, вопросы для самостоятельной работы, список источников и литературы.

УДК 81.42
ББК 81.411.2

© Елецкий государственный
университет им. И.А. Бунина, 2018

Предмет и функции речевого этикета

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:

Речевой этикет	Воинский этикет дипломатический этикет
	Церковный (православный) этикет
	Светский этикет
	Служебный (деловой) этикет

Современному специалисту необходимо знать как служебный, так и светский этикет, потому что деловое общение не ограничивается условиями официального, офисного общения. Специалист 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, 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!

-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 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 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 нужно думать, что перед вами поборник женского равноправия. Это лишь один из 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.

Этикетные формулы различных ситуаций общения

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 или как невежливость, носящая вызывающий характер. 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	<i>Добрый день (утро, вечер)!</i> <i>Здравствуйте!</i>
Формулы прощания	<i>До свидания!</i> <i>Всего доброго!</i> <i>Всего хорошего!</i> <i>До встречи!</i> (если назначена встреча) <i>Позвольте попрощаться!</i> <i>Счастливого пути</i> (отъезжающему)
Формулы благодарности	<i>Спасибо! Очень признателен Вам...Благодарю!</i> <i>Большое спасибо!</i> <i>Сердечно благодарю (благодарен)! Разрешите поблагодарить Вас!</i> <i>Очень Вам признателен!</i>
Просьба	<i>Будьте добры...</i> <i>Будьте любезны...</i> <i>Прошу Вас...</i>
Извинение	<i>Приношу свои извинения...</i> <i>Извините, пожалуйста...</i> <i>Прошу меня простить...</i> <i>Простите, пожалуйста...</i>
Предложение	<i>Позвольте предложить...</i> <i>Мне хочется предложить Вам ...</i> <i>Я хотел бы предложить Вам...</i>
Приглашение	<i>Разрешите пригласить Вас на...</i> <i>Я приглашаю Вас на...</i> <i>От имени ... приглашаю Вас на ...</i>

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...? Нехотите 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!

В русском обществе принята трехименная система называния людей: фамилия – имя – отчество. Эта система именования уникальна. Она сформировалась еще в средние века под влиянием культуры Византии и настоящее время сохранилась только в русских речевых формулах обращения. 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. 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.

Взаимообусловленность речевого этикета и социального статуса 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 статусноориентировано, потому что в социально-правовые отношения вступают не абстрактные субъекты, 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, именовании, 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 –veryimportantperson), 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: *Владимир Путин, Сергей Лавров*. 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 –*Владимир Владимирович Путин, Сергей Викторович Лавров*– 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 «звучащая 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 и Строгое соблюдение Правил этикета	В официальной обстановке по отношению к любому адресату всегда по отношению к старшему по возрасту Всегда по отношению к незнакомому человеку
Вы-общение И подчеркнутая Вежливость	По отношению к лицам, занимающим высокое служебное положение По отношению к лицам, чьи заслуги признаны всеми

Речевые формулы обращения

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: (**индексные 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!

Доводим до Вашего сведения информацию по кредитным продуктам Банка.

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. - «сударь такой-то», «господин такой-то» - 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», «господине»). 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. Оно все 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 Овчинников, господин губернатор, господин председатель, господин профессор.

Во-вторых, обращение «господа» или «дамы и господа»- это обращение равного к равным. Иногда оно сочетается с индексowymi 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 употребляться по отношению к малоимущим, безработным и другим социально незащищенным слоям населения. В этом случае оно может звучать просто как 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: *соотечественники, россияне, сограждане*. 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, не прямые обращения: *простите, не затруднит ли Вас.... Извините..., будьте любезны...*

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

Речевой этикет знакомства

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 «Гамма». Мы хотели бы пригласить Вас на нашу выставку, для того чтобы завязать контакты на будущее. Вот моя визитка. Меня зовут Трубицын Александр Владимирович. 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 Семенов Алексей Александрович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию.

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 напрямую выражается желание познакомиться собеседников: *я хочу познакомиться 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 речевой штамп.

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 нашей фирмы. Пунктуален, ответственен, начатое дело всегда доводит до

конца. На него всецело можно положиться. Он будет контролировать ход выполнения договора.

В процедуру представления обязательно должно входить обмен любезностями, 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 деловых отношениях очень важно. 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.

Речевой этикет делового письма

В письменной речи, в отличие от устной, необходимость использования этикетных средств остается неизменной. В значительной степени оно определяется жанром послания (письма-приглашения, письма-поздравления, письма-соболезнования), социальным статусом адресата, о котором уже шла речь.

Этикетные формулы в значительной мере носят условный характер. Так, англичанин, возмущенный проделками своего конкурента, пишет ему: «дорогой сэръ, вы мошенник!» без «дорогого сэра» он не может начать письмо. И в русском этикете фразы типа: *буду рад вас видеть; искренне ваши* – 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 ваши!*, *с уважением;* *с искренним почтением!*; *с наилучшими пожеланиями!*; *заранее благодарны за ответ!* и т.п.

За этими заключительными репликами вежливости следует **самоименование** должностного лица, подписывающего документ, и его подпись. В самоименование включаются указание на занимаемую должность и название организации, если письмо направляется не на бланке учреждения, в противном случае — только должность.

Начальник главного (подпись) *Е.Я.Коган*

Управления образования

И.о. Начальника главного (подпись) *В.А.Прудникова*

Управления образования

Липецкой области

Генеральный директор (подпись) *С.А.Прохоров*

Главный бухгалтер (подпись) *М.И.Притула*

Если письмо направляется от имени ученого совета какого-либо научного заведения, самоименование представляет собой указание на ту роль, которую то или иное лицо выполняет в данном органе:

<i>Председатель Ученого совета института</i>	(подпись)	<i>П.н. Сергеев</i>
<i>Секретарь Ученого совета</i>	(подпись)	<i>Л. Д. Сухов</i>

Этикетные ритуалы, выраженные глаголами-перформативами, включены, как правило, в устойчивые выражения, как и остальные формулы речевого этикета:

Я (с удовольствием) приглашаю Вас принять участие в...

Благодарю Вас за участие...

Искренне благодарю Вас за...

Сердечно благодарю Вас за ...

Прошу Вас направить в наш адрес ...

Заверяю Вас в том, что мы приложим все усилия ...

Желаем вам успехов и надеемся на будущее взаимовыгодное сотрудничество ...

С благодарностью подтверждаю получение от Вас ...

К этикетным ритуалам, используемым в деловых письмах, относятся также различные виды похвалы:

Вы проявили сердечное внимание к детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей... (прямая похвала)

Учитывая ваш большой вклад в развитие технического прогресса в промышленности... (косвенная похвала)

Поскольку Ваша фирма является ведущим поставщиком компьютерной техники... (косвенная похвала)

К этикетным ритуалам относят и выражение надежды, уверенности, благодарности в конце письма:

*Надеюсь на дальнейшие добрые и взаимовыгодные, отношения ...
Надеемся на скорейшее принятие решения ...*

Надеемся, что результатом переговоров станет долговременное и плодотворное сотрудничество наших предприятий.

*Желаем успехов и надеемся на будущее взаимовыгодное сотрудничество.
Надеемся, что наша просьба будет рассмотрена в ближайшее время.*

Вежливая форма именования адресата в деловой переписке предполагает использование местоимений «Вы», «Ваш» с прописной буквы.

Согласно Вашей просьбе высылаем Вам последние каталоги нашей продукции.

В конце этого месяца мы с удовольствием воспользуемся Вашими услугами.

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

Универсальным принципом использования этикетных средств является принцип вежливости, который выражается в рекомендациях, данных читателям в одном старом русском письмовнике и не утративших актуальности по сей день: «первая обязанность пишущего – помнить свое собственное положение, знать положение лица, которому мы пишем, и представлять себе последнего так ясно, как будто мы стоим перед ним и разговариваем».

Речевые этикетные штампы в деловых письмах-поздравлениях

Помимо речевых формул этикет располагает такими же стандартными текстами, как и организационно-распорядительная документация. В них меняются отдельные фразы, слова, но схема этикетного текста, как правило, задана. Например, текст поздравления юбиляра включает пять обязательных частей: 1 – обращение, 2 – поздравление с юбилейной датой, 3 – описание заслуг юбиляра и его личных достоинств, 4 – пожелания, 5 – подписи.

1. Обращаться принято по имени-отчеству. Перед именем юбиляра используют слова *глубокоуважаемый, многоуважаемый, дорогой*. Чем старше человек, чем более значительны его заслуги, тем вероятнее выбор слова *глубокоуважаемый*.

2. Поздравление осуществляется *от имени коллектива, сотрудников организации, фирмы, отдела, от своего лица, от учеников* и т.д. Напоминание о возрасте, особенно женщине, не всегда бывает приятно, поэтому вполне можно ограничиться его описанием: *позвольте поздравить вас со славным юбилеем; в этот торжественный день юбилея; в этот знаменательный день* и т.п.

Следует учитывать и то, что празднование юбилея редко совпадает с календарной датой. В этом случае могут использоваться следующие варианты:

Наш отдел присоединяется ко всем теплым и искренним поздравлениям, которые Вы уже получили в Свой торжественный юбилей.

Коллеги поздравляют Вас со славным юбилеем.

В этот юбилейный для Вашей деятельности на посту генерального директора нашего объединения год разрешите самыми теплыми словами выразить Вам нашу признательность и уважение.

В отличие от родственного или дружеского поздравления сама форма выражения поздравительного текста в официально-деловом общении оказывается иной. В поздравительной открытке мы пишем:

«Поздравляю тебя (Вас) с...» речь ведется от первого лица. В официальном тексте, рассчитанном на чтение перед аудиторией, поздравитель именуется (*от лица..., от имени... И по поручению..., наш отдел..., коллектив...*). Официальное поздравление не просто вручается, а прилагается адресату (*примите наши искренние поздравления*).

3. Третья часть поздравительного текста отражает заслуги, исключительность личности юбиляра. Чтобы написать ее, нужно знать основные этапы трудовой, творческой судьбы человека и особенности его личной жизни. Важно также знать его пристрастия – симпатии, антипатии.

Каждое качество личности должно быть не просто названо, но и положительно, высоко оценено: *высокая эрудиция, высокий профессионализм, редкая отзывчивость, исключительная доброта, человеческое, обаяние* и т.д. Названия качеств – однородные члены предложения – могут быть объединены попарно: *редкое сочетание доброжелательности и высокой требовательности к себе; дружелюбие и корректность* и т.п.

Для человека в день юбилея важно не только признание его заслуг, но и отношение коллег к его деятельности и личности. Поэтому, называя качества юбиляра, назовите и то, какие чувства они вызывают у коллег:

Коллеги ценят Вас как специалиста, любят как доброго, верного товарища, отзывчивого человека, готового в любую минуту прийти на помощь.

Ваши коллеги всегда признательны Вам за дружелюбие и корректность. Мы восхищаемся Вашим умением воплотить в жизнь гармонию высокой духовности и природного женского обаяния.

Ваш огромный вклад в развитие промышленности региона. Ваша подвижническая деятельность на посту коммерческого директора фирмы, эксперта по экономическим вопросам не могут не вызвать чувства восхищения и гордости Ваших коллег, друзей и единомышленников.

Составляя текст, важно помнить о том, что он будет произноситься, поэтому предложения не должны быть чересчур длинными, перегруженными. По законам благозвучия ряд однородных членов не должен превышать трех, при этом названия качеств личности юбиляра и глаголы, определяющие к нему отношение, должны располагаться «по возрастающей»:

Коллеги ценят Вас как специалиста, любят Вас за участливость и заботу, восхищаются Вами как женщиной, обладающей тонким вкусом...

В этом фрагменте очень важно достигнуть гармонии (внешней и внутренней), не переборщить. С одной стороны, чем больше высоких и ласковых слов, тем приятнее юбиляру. С другой стороны, пишущего подстерегает опасность многословия и пустословия, что может вызвать уже противоположную реакцию.

4. Пожелание предлагается юбиляру, поэтому перед высказыванием пожелания пишущий называет свое отношение к нему: *надеемся, уверены, искренне желаем*. Затем высказывается само пожелание: *радости, здоровья, счастья, удач во всех начинаниях, творческих успехов* и т.д. Иногда раскрывается характер воплощения пожеланий в будущем юбиляра:

Мы верим, что наши пожелания здоровья и творческих успехов воплотятся в Вашей жизни в долгие годы счастья.

Пусть наши искренние и сердечные пожелания успехов, процветания, любви поддержат и согреют Вас долгие и счастливые годы вашей жизни.

5. В завершающем фрагменте принято называть тот коллектив, от имени которого составлен адрес. Название коллектива может быть выдержано или в тоне официального общения: *патентный отдел, ПАО «Газпром», ассоциация «Брокер»* и т.д., или в тоне дружеского общения: *Ваши коллеги и друзья, коллектив сотрудников прокуратуры, Ваши сослуживцы* и т.д. Самоименование не должно повторяться в тексте поздравления. Иногда после названия коллектива поздравителей – оно помещается в правом нижнем углу листа – располагают в «художественном беспорядке» личные подписи его членов.

Дата – левый нижний угол листа – может состоять из указания месяца и года (октябрь 2016 г.), так как редко чествование совпадает с календарным днем юбилея.

Этикетное действие, посвященное особенно важному событию и выполняемое с соблюдением всех деталей, квалифицируется как **церемония**.

Церемонии устраиваются в честь юбиляра – **юбилей**, в честь открытия фирмы, выпуска нового товара, книги – **презентация**, в честь конференции, симпозиума, выставки – **открытие**.

Как правило, церемонии тщательно готовятся, иногда репетируются. Особенно важна в процессе проведения церемонии речевая роль ведущего, открывающего мероприятие. Предварительная подготовка в этом случае не ограничивается составлением текста и сценария мероприятия. Она включает и репетиции, сверку временных рамок фрагментов церемонии, проверку оформления зала и т.п.

При этом не нужно забывать, что церемония – это всегда праздник коллектива, коллег, единомышленников. Поэтому все слова, звучащие на церемонии, должны быть произнесены соответствующим тоном. Что особенно важно помнить, улыбка является обязательным коммуникативным жестом на торжественных мероприятиях.

Улыбка – универсальный коммуникативный жест, передающий весь спектр положительных эмоций: радость, доброжелательность, расположение к адресату, веселье, уверенность в себе и т.д. Когда-то этот мимический жест означал угрозу, как и во всем животном царстве обнажение зубов считается угрожающим жестом. Отголоски этого – недобрая усмешка и ухмылка.

Широкий спектр значений этого мимического жеста соответствует разнообразию типов улыбок: от яркой, обнажающей зубы, «американской» до вежливо сдержанной, «английской».

К основным функциям этого мимического жеста относятся:

- установление контакта (улыбка и кивок вполне заменяют приветствие);
- создание благоприятной атмосферы общения (во время церемоний, торжественных актов);
- выражение положительных эмоций (благодарности, радости, удовлетворения и т.д.)

В западной деловой этике улыбка – совершенно необходимый элемент любого официального общения. В России до недавнего времени это было не так. В русской народной культуре всегда строго отделяли веселье и дело: «делу время, а потехе час», «тут не до смеху (не до шуток)», «шутка шуткой, а дело делом». Представление о том, что при решении важных вопросов «не до шуток», сохраняется и по сей день.

В русской народной культуре всегда строго делили деловую и неделовую сферы общения. И те праздничные церемонии, о которых шла речь, являют собой сочетание официально-деловой и неделовой сферы общения. Они делятся на официальную и неофициальную части.

Во время неофициальной части важно уметь поддержать общение, представить друг другу своих собеседников, произнести тост.

«Тестовое красноречие», широко распространенное в странах востока, было когда-то в большой чести и в России. Дворянская традиция предполагала умение молодого человека не только держаться соответствующих правил приличия, но и произнести тост, вести застольную беседу. Этому обучали в

военных училищах, пансионах, гимназиях и, конечно же, в семьях. Само участие в домашних торжествах было своеобразной школой для вступающего в жизнь человека.

В толковом словаре «тост» определяется как «короткая речь с предложением выпить вина в честь кого-нибудь или чего-нибудь за праздничным столом». Тосты могли быть официальными (а среди них был и обязательный: «за Царя и Отечество!») и неофициальными. Тосты могли быть серьезными и шуточными.

Каким бы ни был тост, он предполагал особую культуру произнесения. Тот, кто произносит тост, должен был стоя, обращаясь ко всем присутствующим, произнести короткую речь, открывая ее словами:

Позвольте мне поднять этот бокал за...

Разрешите мне поднять этот бокал за...

Если тост посвящался какому-либо событию или празднику («с Рождеством Христовым!»), то он предполагал пожелания общего характера:

И да будут мир и благословение на всех нас и процветание в Отчизне нашей!

Если же тост посвящался конкретному лицу, то можно было после пожелания здоровья и долголетия перечислить добродетели и заслуги того, кому посвящается тост, указать на отношение к нему собравшихся, выразить свои пожелания. Например:

Позвольте мне поднять этот тост за нашего дорогого юбиляра! О Николае Николаевиче можно сказать много хороших слов как о руководителе: о его трудолюбии, ответственности, чуткости, об организаторском таланте. Мне же хочется сказать о нем как о яркой личности. Если бы он не вдохновлял нас своим личным примером преданности делу, примером постоянного творческого и профессионального роста, неудовлетворенности достигнутым, вряд ли наш коллектив представлял бы такую сплоченную команду единомышленников, какой он является сегодня. Для нас он не просто

руководитель, для нас он образец служения своему делу, яркая человеческая индивидуальность!

Дорогой Николай Николаевич! Позвольте пожелать Вам здоровья, долгих лет жизни, дальнейших творческих успехов и счастья!

В начале и середине XIX в. самыми удачными считались стихотворные тосты, они тщательно переписывались в семейные альбомы. До нас они дошли в собраниях сочинений любимых поэтов.

Во время презентации, юбилея, открытия какого-нибудь мероприятия часто происходят знакомства, устанавливаются новые связи. Уметь представить своего знакомого и представиться самому, рекомендовать кого-то входит в число важных коммуникативных навыков делового человека. Чем больше у вас знакомых, заинтересованных в вашем бизнесе, чем шире круг ваших клиентов, партнеров, тем лучше идут дела в вашей фирме.

Этикетная речевая модуляция

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 отмечает, что «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. В данных случаях все 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». Подобная позиция 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 плакат 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**.

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 пойдём!* 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 отказывающаяся 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 этикета в число нежелательных тем входят: политика, религия, секс, здоровье, финансовые проблемы. К числу наиболее обсуждаемых тем относятся: спорт, культура, гастрономия (за столом), погода и т.п.(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, 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. 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. (Пример приведен из книги Муравьевой О.С. «Как воспитывали дворянина». – М., 1995.)

Речевой этикет делового телефонного разговора

Телефон играет важную роль в профессиональной жизни современного специалиста. Этикетные формы общения занимают в телефонном деловом разговоре довольно большое место. Кроме обязательной этикетной рамки, представления абонентов, к этикетным ритуалам относятся:

- постоянные просьбы, вызванные самыми разными причинами:

Вы не могли бы позвонить попозже?

Вы не могли бы говорить погромче?

Повторите, пожалуйста, еще раз эту информацию.

Передайте, пожалуйста, Ивану Ивановичу, что звонили из «Трансавто» по вопросу текущих платежей.

Вам не трудно позвонить мне завтра после обеда?

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

Благодарю Вас за предложение, мы обязательно рассмотрим его в ближайшее время и позвоним Вам.

Спасибо Вам за участие, мы с благодарностью принимаем вашу помощь;

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

Это 5-64-15? Извините, я ошибся.

Извините за поздний звонок.

Извините за затянувшийся разговор.

• пожелания в конце беседы. Как правило, это стандартные фразы:

Всего доброго! Всего хорошего! Всех благ! Позвольте пожелать Вам удачи! Удачи Вам! Успешной поездки! Разрешите пожелать осуществления всех Ваших планов!

• ответы на просьбы:

Хорошо, передам; да, пожалуйста; пожалуйста; нет, не трудно;

• ответы на слова благодарности:

Не стоит благодарности! Ну что Вы! Это моя обязанность; мне приятно это было сделать для Вас;

• ответы на извинения:

Ничего страшного; не беспокойтесь по этому поводу; все в порядке;

• ответные пожелания:

И вам всего доброго! До встречи! До свидания; И Вам всех благ.

Давайте посмотрим, какую часть от общего лексического состава телефонного диалога занимает этикетная лексика.

А. – Алло. Я хотел бы поговорить с господином Глушко.

Б. – Я у телефона.

А. – С Вами говорит Альберт Вадимович Денисов, представитель фирмы «Максвел».

Б. – Очень приятно. Слушаю Вас.

А. – Мне хотелось бы до начала переговоров кое-что уточнить.

Б. – Пожалуйста. Я Вас слушаю.

А. – Изменилась ли цена квадратного метра экспозиции в связи с инфляцией?

Б. – Да, конечно. Сейчас один квадратный метр площади в павильоне стоит двенадцать долларов, а на открытой площадке — восемь.

А. –Спасибо. Это все, что я хотел узнать.

Б. – Если у Вас возникнут еще какие-нибудь вопросы, звоните. Я к Вашим услугам.

А. –Спасибо. В случае необходимости я обязательно воспользуюсь Вашим предложением. Всего доброго.

Б. –До свидания.

Как видно из данного примера телефонного разговора, этикетная лексика представляет значительную часть всего лексического состава устной диалогической речи.

Этикетные формулы выполняют роль **контактоустанавливающих** средств: *с вами говорит Альберт Вадимович Денисов, представитель фирмы «Максвел».* Я хотел бы поговорить с господином Глушко.

Они же выполняют функцию **волеизъявления**, выражающуюся в просьбах, приглашениях, разрешениях, предложениях и т.п.: *звоните; **мотивную** функцию (связанную с выражением эмоций): очень приятно; очень рад.*

Этикетные фразы регулируют подачу информации: *спасибо. Это все, что я хотел 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.

В заключение приведем восемь важных «не», относящихся к культуре общения по телефону:

1. Не спрашивайте, если набрали неправильный номер: «куда я попал?», «а какой это номер?» просто уточните: «это номер 5-34-56?»

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, например, потому, что должны открыть дверь, 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 и назвать свое имя, фамилию.

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.

Речевой этикет и культура поведения

Само использование этикетных формул может не давать ожидаемого результата, если отсутствует или недостаточно высока культура поведения человека. Представьте себе, что вы начинаете обсуждать деловой вопрос с директором фирмы, предварительно простояв перед дверью кабинета более сорока минут. Если директор не извинится перед вами и не назовет вескую

причину такого отношения к вашему времени, деловые отношения могут быть испорчены, а сделка – несостоявшейся. Основным принципом речевого поведения – внимательное и уважительное отношение к собеседнику – реализуется в том числе в следующих запретах.

- Совершенно неприлично не проявлять внимания к входящему в кабинет человеку. Даже при большой занятости (разговор по телефону, подготовка срочного сообщения для факса и т.п.) Следует оторваться на несколько секунд и ответить на приветствие, предложить сесть (особенно если это пожилой человек или женщина), извиниться и попросить немного подождать. Предлагая посетителю сесть, можно использовать специальные этикетные формулы: *садитесь, пожалуйста, прошу Вас садиться*, или просто *прошу* с указательным жестом в сторону кресла (стула). Просторечная форма *присаживайтесь* да еще с шутливым *сесть всегда успеете* – показатель низкой речевой культуры (фамильярно-разговорный тип речевой культуры).

- Не рекомендуется сидеть в так называемых свободных позах: 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 донизу оценивающим взглядом. Под таким взглядом человек теряется, и ему бывает трудно сосредоточиться затем на теме беседы. Кроме того, взгляд «сверху донизу» 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 официального 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 удастся благодаря психологической подготовке и постоянному вниманию к своей речи.

- В конфликтных ситуациях нельзя всю вину сваливать на другую сторону. Признание хотя бы частичной ответственности за случившееся снимает ситуацию «перебрасывания мяча» (чередования взаимных обвинений) и выводит беседу снова в русло конструктивного диалога.

Известно, что доброжелательное отношение к собеседнику, готовность выслушать его – основное правило русского этикета. Об этом можно судить по фольклору:

Невежа (неучтивый человек) и Бога гневит.

Не дорого ничто, дорого вежество (приличие, доброе обращение).

Не пой худой песни при добрых людях.

Ласковое слово лучше мягкого пирога.

Принимают, за обе руки берут да в красный угол сажаят.

Рад не рад, а говори: милости просим!

Честно величать, так на пороге встречать.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Какие виды речевого этикета вам известны?
3. Каков общий принцип использования этикетных средств?
4. Что доказывает, что этикет – явление национальное?
5. Как официальность обстановки влияет на выбор этикетных средств?
6. Чем отличаются Вы-общение от ты-общения?
7. Какова дистанция официального общения?
8. Охарактеризуйте тональность официального общения.
9. Как зависит выбор этикетных средств от социального статуса адресата?
10. В чем заключается специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
11. Когда в деловом общении используются обращения-индексы?
12. Является ли обращение «господин – господа» универсальным?
13. Что включает в себя понятие «этикетный текст»?
14. Что такое церемония и каковы особенности проведения торжеств с точки зрения использования этикетных текстов?
15. Почему умение произнести тост считалось обязательным речевым навыком для светского человека?
16. Чем отличается знакомство в сфере делового общения от знакомства в личной сфере общения?
17. Что такое «этикетная рамка»?
18. Дайте определение этикетной модуляции речи.
19. Какова специфика выбора тем обсуждения в официально-деловой речи и светской беседе?
20. Перечислите этикетные ритуалы делового письма.
21. Какие функции выполняют этикетные средства в телефонном диалогическом общении?

КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Речевой этикет представления в деловом мире

1. Хорошие манеры как нравственная основа этикета.
2. Технологические позиции самопрезентации.
3. Коммуникативная механика.
4. Вербальный эффект.
5. К кому принято обращаться на «вы»?
6. Когда возможен переход к «ты-обращению»?

Деловое письмо

1. Деловое письмо как средство документирования информации.
2. Предписывающе-долженствующий характер деловой речи в письменных сообщениях.
3. Точное соблюдение правил в написании деловых писем.
4. Структура делового письма.
5. Типы деловых писем: письмо-просьба, письмо-извещение, письмо-напоминание, письмо-подтверждение, письмо-претензия, письмо-отказ, письмо-извинение, гарантийное письмо, циркулярное письмо.
6. Коэффициент полезности деловых писем.
7. Составить деловое письмо-презентацию.
8. Написать образец циркулярного письма.
9. Составить частное письмо о приеме на работу, об отказе в приеме на работу.
10. Написать образец письма-обращения в типографию или на предприятие по поводу размещения заказа.

Стиль речевого общения руководителя с коллегами и подчиненными

1. Современное управление и этика деловых контактов.
2. Тональность разговора в деловом общении.
3. Основные требования этикета к манере разговаривать.
4. Распоряжение, высказанное в форме просьбы.
5. Три вида обращения в стиле речевого общения.
6. Соотношение положительных и отрицательных оценок.
7. Нужны ли комплименты в деловой жизни?

8. Составить перечень комплиментов, действенных для ваших подчиненных.
9. Перечислить комплименты для ваших деловых партнеров.

Особенности телефонного этикета

1. Телефонный разговор как начало деловых отношений.
2. Как готовиться к телефонному разговору.
3. Первые фразы при представлении по телефону.
4. Кто первым заканчивает разговор по телефону?
5. Приравнивается ли разговор по телефону с официальным лицом при личной беседе?
6. Специфика разговора при использовании мобильных телефонов.
7. Назовите серьезные ошибки беседы по телефону.
8. В чем заключается профессионализм делового общения по телефону?
9. Каковы ваши действия, если собеседник не представился?
10. От чего зависит более 50% впечатления о вас во время телефонного разговора?
11. Чему больше доверяют люди при расхождении между содержанием речи и ее тоном?
12. Назовите заключительные фразы для завершения разговора.

Основные функции деловой беседы в общении с партнерами

1. Речевое общение между собеседниками в разрешении деловых проблем.
2. Установление контакта с собеседником и атмосферы взаимопонимания.
3. Метод снятия напряженности.
4. Метод «зацепки».
5. Метод стимулирования игры воображения.
6. Метод прямого подхода.
7. Как лучше высказывать замечания собеседнику?
8. Как следует отвечать на сделанные замечания?
9. Назовите запрещенные приемы во время деловой беседы.
10. В чем заключается золотое правило дипломатии?
11. Что никогда нельзя обещать во время деловой беседы?

Тематика вопросов для самостоятельного изучения

1. Языковые средства, засоряющие речь.
2. Особенности елецкого говора.
3. Заимствования: благо или вред?
4. Речевая агрессия в публицистической (или разговорной) сфере.
5. Средства выразительности в речи.
6. Как поддерживать беседу?
7. Основные правила аттракции.
8. Роль жестов в организации общения.
9. Деловой этикет руководителя.
10. Особенности этикета в различных странах.
11. Коммуникативные приемы подхода к партнеру по общению.
12. История обращения в русской культуре.
13. Речевой этикет и проблемы стилистики.
14. Невербальные средства общения и речевой этикет.
15. Речевой этикет в историческом и этнокультурном аспекте.
16. Языковой портрет личности (на примере телеведущих, культурных и политических деятелей) по выбору.
17. Искусство спора.

Задания

1. Определите, какие из формул прощания могут использоваться в официальной обстановке: *бывай!*, *пока!*, *счастливо!*, *прощайте!*, *всего хорошего!*, *до встречи!*, *будь!*, *чао!*, *позвольте откланяться!*, *разрешите попрощаться!*, *ну, давай!*, *привет!*

2. Приведите примеры правильного и неправильного использования Вы-и ты-общения в различных жанрах деловой речи (из личного опыта).

3. Назовите, какие формулы речевого этикета вы используете, чтобы обратиться: 1) к пожилому человеку, чтобы узнать, который час; 2) к милиционеру, чтобы узнать, как проехать на выставку; 3) к секретарю в приемной, чтобы узнать решение по вашему заявлению.

4. Какими этикетными формулами можно подчеркнуть дистанцию официального общения, если собеседник неоправданно выбирает ты-общение?

5. Составьте текст поздравительного письма, адресованного ректору института и сравните его с теми поздравительными текстами, которые вы адресуете своим близким (выбор обращения, самоименование, поздравительные формулы).

6. Какое обращение вы выберете в начале презентационной речи при условии, что гостями церемонии являются бизнесмены, политики, журналисту? Какое обращение уместно, если вы обращаетесь к подчиненным? Как обратиться к швейцару, официанту? Как обратиться к секретарю в приемной?

7. Составьте текст поздравительной речи (в честь юбиляра, годовщины деятельности организации). Выделите графически его композиционные части.

8. Познакомьтесь с деловым партнером, используя визитную карточку (составьте ее для себя) или без нее.

9. Какие этикетные фразы можно использовать для вежливой формы отказа принять предложение: выслать новые каталоги, образцы материалов; принять посетителя?

10. Выберите тост, который вы можете предложить на дружеской встрече в ресторане после подписания контракта: *за ваше здоровье! За удачу! За взаимопонимание! За наше дальнейшее сотрудничество! За успех нашего дела! За осуществление наших планов!*

11. Извинитесь по телефону за отсутствие вашего представителя на переговорах.

12. Уточните по телефону сроки взаимных поставок.

13. Что нужно ответить на просьбу пригласить к телефону какое-то конкретное лицо, если его нет на месте?

14. Если во время разговора по телефону зазвонил второй аппарат, что вы делаете:

1. Будете продолжать разговаривать по телефону?
2. Извинитесь перед собеседником и поднимете трубку для того, чтобы узнать, кто звонит?
3. Извинитесь перед собеседником и предложите ему перенести разговор на другое время?
4. Проиграйте эту ситуацию.

16. Объясните, как вы понимаете пословицы:

Слово не зря молвится.

Не бросай слов на ветер.

Слово – серебро, молчание – золото.

Умей вовремя сказать, вовремя смолчать.

По платью встречают, по уму провожают.

Деловые игры

Деловые игры проводятся в форме психологического и лингвистического тренинга. Это форма, позволяющая обучаемым проявить максимальную активность, проявить не только умения, но и фантазию, эвристические способности, высоко ценящиеся в инновационном менеджменте. Задачей лингвистического тренинга является обучение в интерактивной форме важнейшим коммуникативным навыкам: умению употреблять слова, выражения, интонации применительно к целям коммуникации и ситуации общения.

Имитируя профессиональную деятельность, участники тренинга оказываются в условиях, которые близки к реальным, и имеют возможность объективно оценить свои силы и знания.

Кроме того, имитационное моделирование способствует укреплению интереса обучаемых к своей будущей профессии.

Деловые игры носят ролевой характер. Социальные роли с набором функциональных обязанностей распределяются между участниками, причем роли могут быть коллективными (члены жюри). При распределении ролей следует учитывать индивидуальные особенности играющих, их желание выступить в той или иной роли. В перечень ролей могут быть включены роли, необходимые не только для моделирования имитируемой деловой ситуации, но и для организации игры (роли членов жюри, арбитров).

Деловые игры носят конкретный характер. Таким образом, деловое общение во время проведения игры должно опираться на факты, расчеты, реалии экономико-правовых отношений. А они, в свою очередь, предлагаются играющими или проводящими и разрабатывающими игру. В этом отношении важно учитывать жизненный опыт играющих. Без погруженности в реалии жизни деловая игра будет малопродуктивной, а может и вообще не получиться. Лучше, если условия и сценарий игры со всей его конкретикой оговариваются заранее или раздаются будущим участникам в виде документа.

Сценарий представляет основные этапы развития игры с описанием ролевых включений, формулированием коммуникативных заданий каждому из участников.

Приведем для примера сценарии по трем темам.

1. «Открытие фирмы: набор сотрудников и комплектование штата».
2. «Искусство переговоров: целенаправленный сбыт».
3. «Деловое совещание: как выходить из тупиковой ситуации».

Открытие фирмы: набор сотрудников и комплектование штата

Цель игры – проверить коммуникативные навыки участников в жанре саморекламы (составление резюме, саморекомендации), навыки монологической речи.

На роль директора фирмы выбирается наделенный лидерскими задатками, коммуникативно раскрепощенный студент. Он вместе с группой решает, какую фирму они будут открывать (важно, чтобы интересы совпадали). Он же выбирает себе двух помощников – секретаря и двух сотрудников фирмы (главного бухгалтера и менеджера по персоналу). Остальные хотят устроиться в эту фирму на работу.

Заранее дома готовятся резюме, которые обсуждаются принимающей стороной. В резюме указываются реальные биографические данные, требования к оплате труда, пожелания, знания и умения. Каждый из участников должен пройти собеседование, в котором должно проявиться умение рекламировать себя как работника на рынке труда.

Открывает занятие «директор» короткой презентационной речью, в которой рассказывает об открытии новой фирмы, о направлении ее деятельности, о перспективах, о кадровой политике.

Затем слово предоставляется менеджеру по персоналу, который зачитывает согласованный заранее список вакансий с приблизительными ставками.

Затем сидящие за одним столом директор, главный бухгалтер и менеджер по персоналу приглашают желающих поступить в фирму на работу пройти

собеседование. Во время собеседования зачитывается резюме. Принимающими оцениваются деловые и коммуникативные качества претендентов, их умение находить способы решения сложных проблем.

После заслушивания всех претендентов комиссия удаляется на совещание (5-10 мин) и принимает решение « приеме на работу из числа прошедших собеседование».

Заключительный этап – подведение итогов. Комиссия объявляет список принятых, комментируя, чем мотивирован выбор.

Искусство переговоров: целенаправленный сбыт

Цель игры – отработка речевых тактик и стратегий успешного ведения переговоров, совершенствование навыков диалогической речи.

Ведущий и разработчик определяет, в какой последовательности участники будут «проигрывать» ситуацию переговоров, делит аудиторию на небольшие группы по 2-3 человека.

Одновременно за передний стол с обеих сторон садятся по две команды, представляющие фирму-производителя или крупную торгующую фирму (представительство какой-либо компании) и фирму-посредника.

Прежде чем сесть за стол переговоров, стороны должны определить для себя позиции и интересы, преследуемые в ходе переговоров, особенности экономической ситуации, финансовые возможности фирмы. Внимание к деталям – к ценовой политике, допустимым уступкам – должно быть особенно выраженным на первом этапе переговоров.

Первый этап – уточнение позиций и интересов.

Второй этап – обмен мнениями по предмету обсуждения.

Третий этап – отработка тактик и стратегий ведения переговоров.

Четвертый этап – результирующий.

Результатом в данном случае является не только достижение / недостижение договоренности, но и оценка успешности применяемых тактических приемов.

После очередного раунда переговоров оценку участникам дают наблюдатели, в роли которых выступают все остальные участники деловой игры. В ходе свободного обсуждения они высказывают свое мнение об успешности предпринятой попытки достичь соглашения, о коммуникативных навыках участников «переговоров».

- Оценивается положительно
- Использование этикетных форм;
 - Точность использования терминологии;
 - успешное использование речевой тактики;
 - Четкость мотиваций при общении.
- Оценивается отрицательно
- Несоблюдение этикетных норм;
 - Нарушение грамматических норм;
 - Нарушение стилистических норм;
 - Нечеткость или отсутствие мотивации;
 - Некорректное высказывание.

После выступления в роли переговорщиков всех участников подводятся итоги. Их подводит преподаватель, ведущий занятие.

Деловое совещание: как выходить из тупиковой ситуации

Цель игры – отработка коммуникативных навыков в экстремальной (конфликтной) ситуации: навыков монологической спонтанной речи, диалогической речи.

Коммуникативные роли: группа экспертов заранее готовит заключение об экономическом положении предприятия (4-5 человек). Нарушения финансовой отчетности, рост задолженности в налоговой сфере, неумелое использование кредитов. Эксперты готовят материал для ведущего совещания заранее, чтобы на основе их заключения он мог написать свою речь. Главному бухгалтеру и менеджеру по сбыту также предлагается составить тексты небольших выступлений.

Группа предложений (4-5 человек) вносит предложения по выходу из кризисной ситуации, которые обсуждаются участниками совещания и оцениваются экспертами. Ведущий руководит этой работой. Рассматриваются и обсуждаются все предложения (сократить штат фирмы, заморозить счета и деятельность до получения новых кредитов и т.п.)

Если, по мнению ведущего, цель совещания достигнута, подводятся итоги работы. Если выработка решения не получается, можно попробовать упростить задачу, изменив предлагаемые обстоятельства. В заключение формулируется итоговое решение и записывается в форме резолюции.

Список литературы

1. Введенская, Л.А., Павлова, Л.Г. Риторика и культура речи [Текст] / Л.А. Введенская, Л.Г. Павлова. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2012.
3. Голуб, И.Б. Русский язык и культура речи [Текст] / Голуб И.Б. – М., 2010.
4. Деловое общение. Деловой этикет[Текст] /Учеб.пособие для студентов вузов / автор-составитель И.Н.Кузнецов. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015.
5. Кирсанова, М.В., Аксенов, Ю.М. Курс делопроизводства: документационное обеспечение управления[Текст] / М.В. Кирсанова, Ю.М. Аксенов // Учеб.пособие. – 5-е изд., испр. и доп. – М.: Инфра-М; Новосибирск: сибирское соглашение, 2002.
6. Культура устной и письменной речи делового человека[Текст] /Справочник. –М., 2010.
7. Миронова, Э.Л. Культура речи [Текст] / Э.Л. Миронова. – ЕЛЕЦ: ЕГУ им. И.А. БУНИНА, 2014.
8. Организация работы с документами: учебник[Текст] / Под ред. проф. В.А. Кудряева. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Инфра-М, 2002.
9. Рахманин, Л.В. Стилистика деловой речи и редактирование служебных документов[Текст] / Л.В. Рахманин. – М., 1982.
10. Смелкова, З.С. Деловой человек: Культура речевого общения[Текст]/Смелкова З.С. – М., 1997.

СОДЕРЖАНИЕ

Предмет и функции речевого этикета	3
Этикетные формулы различных ситуаций общения	6
Взаимобусловленность речевого этикета и социального статуса адресата	11
Речевые формулы обращения	14
Речевой этикет знакомства	17
Образцы визитных карточек	18
Речевой этикет делового письма	21
Речевые этикетные штампы в деловых письмах-поздравлениях .	24
Этикетная речевая модуляция	30
Речевой этикет делового телефонного разговора	36
Речевой этикет и культура поведения	39
Контрольные вопросы	42
Контрольно-измерительные материалы	43
Список литературы	53

Учебно-методическое издание

Элина Леонидовна Миронова

**МЕТОДИКА ФОРМИРОВАНИЯ
РЕЧЕВОГО ЭТИКЕТА
БУДУЩЕГО УЧИТЕЛЯ НАЧАЛЬНЫХ КЛАССОВ**

**Учебно-методическое
пособие**

*Технический редактор – О.А. Ядыкина
Техническое исполнение – В.М. Гришин*

Лицензия на издательскую деятельность
Ид № 06146. Дата выдачи 26.10.01.
Формат 60 x 84 /16. Гарнитура Times. Печать трафаретная.
Печ.л. 3,4 уч.-изд.л. 3,1
Тираж 300 экз. (1-й завод 1-5 экз.). Заказ 41

Отпечатано с готового оригинал-макета на участке оперативной полиграфии
Елецкого государственного университета им. И. А. Бунина

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина»
399770, г. Елец, ул. Коммунаров, 28,1