Русский язык как инструмент успешной коммуникации

ЛЕКЦИЯ 6. ЭТИЧЕСКИЙ КОМПОНЕНТ КУЛЬТУРЫ РЕЧИ

Вежливость – мудрость, стало быть, невежливость – глупость. Пренебрегать вежливостью, создавая себе врагов, – озорство, все равно, что поджог дома.

А. Шопенгауэр

Этический компонент культуры речи

включает правила речевого поведения человека в разнообразных ситуациях общения: приветствие, прощание, извинение, просьба, комплимент, поздравление и т.д.

Этикет	Речевой этикет
правила поведения людей в обществе	правильное использование устойчивых фраз в определенных этикетных ситуациях

Понятия «этикет» и «речевой этикет»

Система обращений в русском речевом этикете

В деловой речи широко используются обращения-индексы: *клиенты, рекламодатели, партнеры, соучредители* и т.п.

- Например: *Доктор, выпишите, пожалуйста, рецепт!*

Система обращений в русском речевом этикете

Всё активнее входит в деловое общение обращение *господа, дамы и господа.*

Правила употребления обращений «господин», «(дамы и) господа»

В форме единственного числа обращение *господин* не употребляется самостоятельно, а только с фамилией, званием или должностью: *Господин Воронин, господин губернатор, господин председатель, господин профессор, господин Президент.*

Обращение *господин* или *дамы и господа* – это обращение равного к равным. Иногда оно сочетается с индексовыми обращениями при условии однородности аудитории: *господа банкиры, господа предприниматели, господа журналисты.*

Поскольку обращение *господин* еще сохраняет социально-политический дореволюционный оттенок («хозяин своего положения»), оно не должно употребляться по отношению к малоимущим, безработным и другим социально не защищенным слоям населения.

Система обращений в русском речевом этикете

В настоящее время 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.

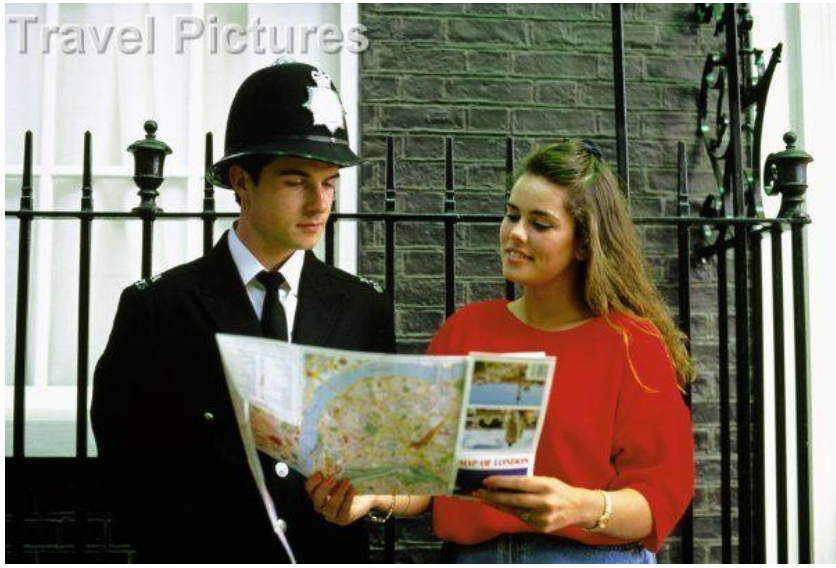
Система обращений в русском речевом этикете

А вот при необходимости обратиться к человеку в очереди, в автобусе, в магазине часто возникают затруднения.

Совершенно недопустимыми являются обращения *мужчина, женщина*. Использование таких обращений – черта малокультурных людей.

Система обращений в русском речевом этикете

При затруднении в выборе обращения можно использовать описательные, непрямые обращения:



- *простите…, извините…,*
- *будьте любезны…, будьте добры…*

Речевые этикетные формулы делового общения

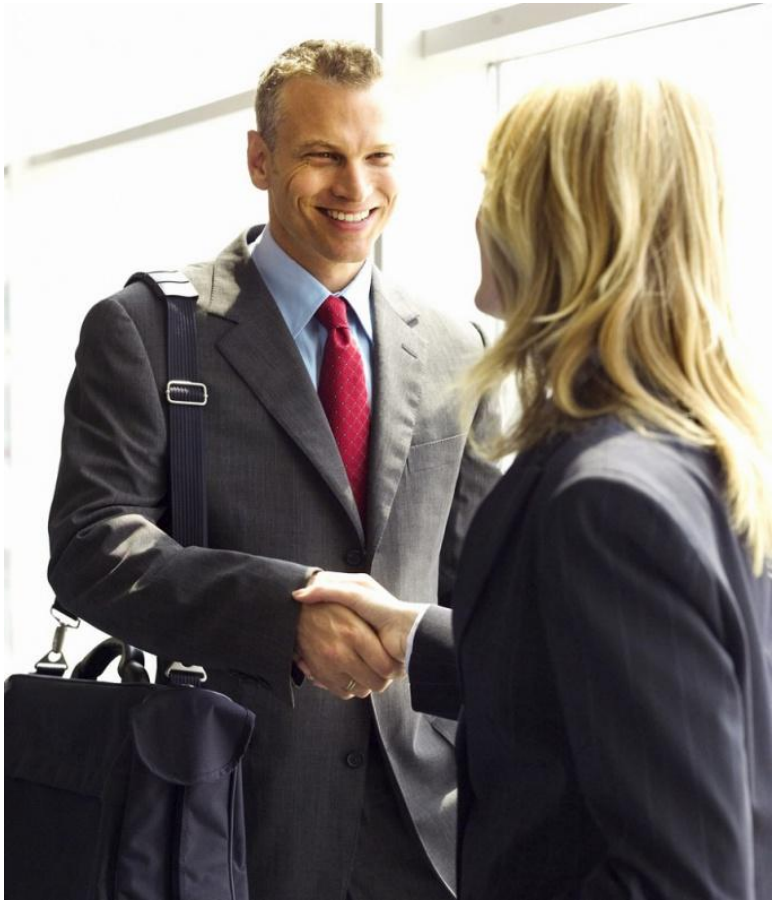
Приветствие

- Доброе утро!
  (Добрый день!
  Добрый вечер!)
- Здравствуйте!
- Приветствую Вас!
- Рад Вас видеть!

Речевые этикетные формулы делового общения

Прощание

- Всего доброго!
- Всего хорошего!
- До встречи!
- До свиданья (-ия)!
- Позвольте попрощаться!
- Разрешите попрощаться!



Речевые этикетные формулы делового общения

Извинение

- Извините, пожалуйста!
- Простите, пожалуйста!
- Приношу свои извинения…
- Прошу прощения (за то, что…)
- Прошу меня простить.

Ответ на извинение

- Не стоит извинения!
- Я принимаю Ваши извинения!

Речевые этикетные формулы делового общения

Благодарность

- Спасибо!
- Большое спасибо!
- Благодарю
- Разрешите (позвольте) поблагодарить Вас…
- Позвольте выразить мою благодарность за…
- Я хотел бы выразить свою признательность за…
- Я Вам очень благодарен (признателен)
- Примите мою благодарность

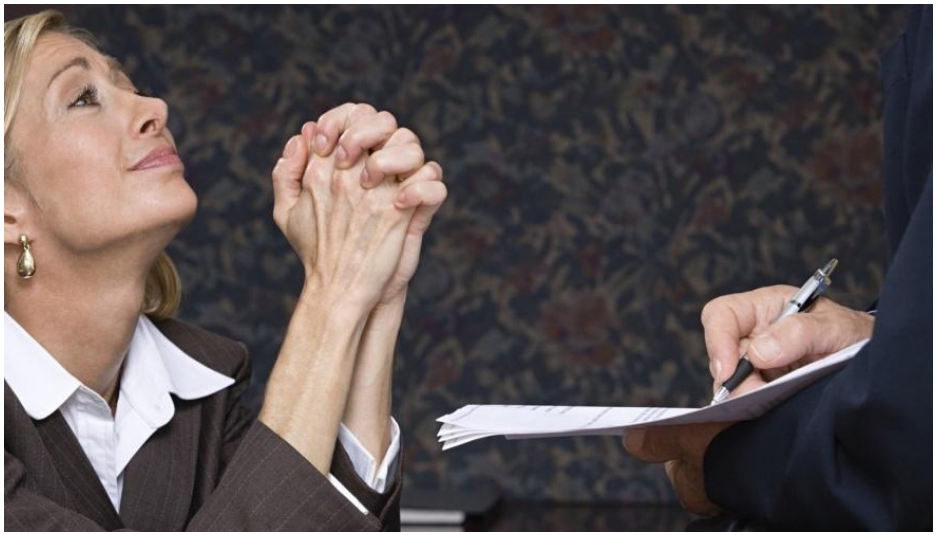
Ответ на благодарность

- Мне не составило труда сделать это.
- И Вам тоже большое спасибо.

Речевые этикетные формулы делового общения

Просьба

- Будьте добры;
- Будьте любезны;
- Пожалуйста;
- Я прошу Вас;
- Убедительно просим.



Речевой этикет знакомства

Ситуация знакомства – это ситуация настолько штатная в деловой коммуникации, что речевое общение, как правило, доводится до автоматизма.

Знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий.

Разновидности ситуации знакомства в деловом общении

Знакомство без посредника

Знакомство при помощи посредника

Речевой этикет знакомства. Знакомство без посредника

Если знакомство осуществляется без посредника, инициатор знакомства в первой реплике называет организацию, которую он представляет, и цели, которые преследуются установлением данного контакта.

- 1) – *Простите, я хотел бы с вами познакомиться! Фирма «Акцент». Мы хотим пригласить вас на нашу выставку. Вот моя визитка. Меня зовут Дмитрий Широков. Я директор фирмы.*
- 2) – *Добрый день! Фирма «Строймастер», оптовая продажа стройматериалов, мне хотелось бы с вами познакомиться. Мы заинтересованы в создании широкой дилерской сети в вашем регионе. Я менеджер по продажам Петров Максим Викторович.*

Речевой этикет знакомства. Знакомство при помощи посредника

Правила представления			
Первым представляют «низшего» «высшему».	Низшим будет младший по возрасту, социальному статусу собеседник.	Низшим будет и мужчина по отношению к женщине при равенстве позиций.	Это означает, что пожилому мужчине или мужчине, занимающему высокое социальное положение, представляют тех, кто младше и ниже по положению, пожилой женщине – молодую.

Речевой этикет знакомства. Знакомство при помощи посредника

Знакомство с помощью посредника имеет свои преимущества: посредник может не только представить, но и охарактеризовать сотрудника, дать ему рекомендации с учетом целей установления контакта.

- *А. – Позвольте представить вам нашего перспективного сотрудника, специалиста по маркетинговым исследованиям Глушко Юлию Витальевну.*
- *Б. – Рада познакомиться.*

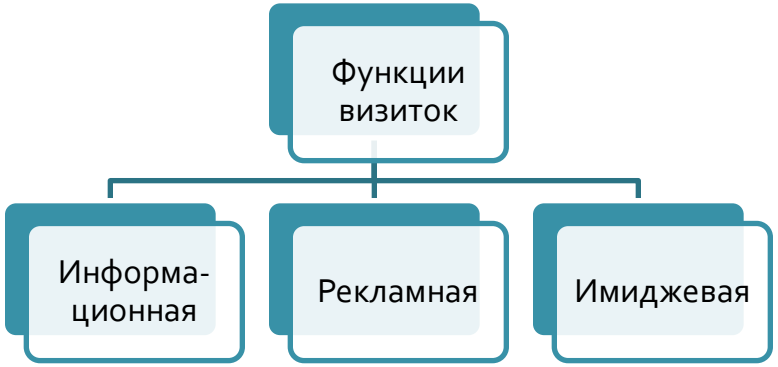
Речевой этикет знакомства. Обмен визитными карточками

При знакомстве деловые партнеры могут обменяться визитными карточками.

Визитка -

карточка с обозначением фамилии, имени, отчества, должности, места работы её владельца, а также его контактной информации.

Функции визитных карточек



Виды визитных карточек

Деловая визитка

Деловая:

- На деловой визитке указывается имя, фамилия, должность, название и реквизиты компании, где вы работаете.

Структура деловой визитки

Левый верхний угол -Логотип

Правый верхний угол - Название организации, подразделения

Центр - Фамилия, имя, отчество; должность

Левый нижний угол - Адрес организации

Правый нижний угол - Телефон (рабочий), факс; e-mail; web-сайт

Структура деловой визитки

Требования к оформлению деловой визитки

Аспекты оформления	Требования к оформлению
Формат	90 х 50 мм
Шрифт	хорошо читаемый (не рекомендуется: курсив, декоративный шрифт)
Дизайн	чем проще, тем лучше
Бумага	должна соответствовать дизайну (не рекомендуется: глянец, перламутр, золотое тиснение)

Задание

Разработайте свою деловую визитную карточку, смоделировав ситуацию: вы окончили вуз и устроились на работу в должности, соответствующей профилю вашей подготовки.

Общий вывод

Владение культурой речи во всех её аспектах – нормативном, коммуникативном, этическом – это тоже визитная карточка человека, характеристика его профессиональной пригодности.

Литература
Юрайт: Электронная библиотека

1. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник для академического бакалавриата. - Алексина Т.А. – 2018.
2. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА. Учебник и практикум для академического бакалавриата. - Спивак В.А. – 2018.
3. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ. Учебник и практикум для академического бакалавриата. - Лавриненко В.Н. - отв. ред., Чернышова Л.И. - отв. ред. – 2018.
4. ЭТИКА, КУЛЬТУРА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. Учебное пособие для академического бакалавриата. - Чернышова Л.И. – 2018.