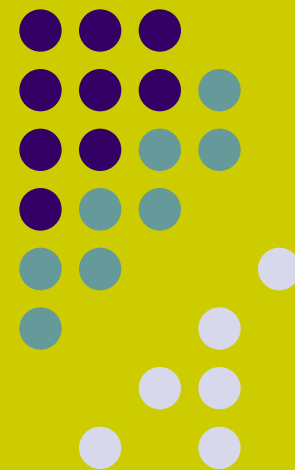
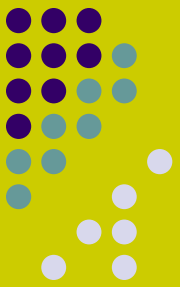


# Этика речевой коммуникации



# Этика vs этикет

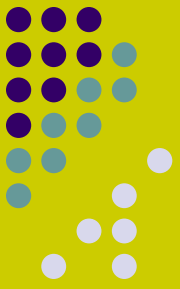


- **Этика** – это философское учение, которое объясняет нормы поведения, мораль человека или группы людей.
- **Этикет** – установленный порядок поведения, форм обхождения.
- **Речевой этикет** – это порядок речевого поведения, установленный в данном обществе.



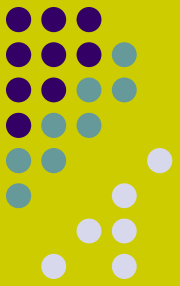
- **Речевой этикет** – система устойчивых формул общения, предписываемых обществом как правила речевого поведения для установления речевого контакта собеседников, поддержания общения в избранной тональности соответственно их социальным ролям и ролевым позициям относительно друг друга, взаимным отношениям в официальной и неофициальной обстановке.

# Функции речевого этикета



- 1) контактоустанавливающая;
- 2) коннотативная;
- 3) регулирующая;
- 4) эмоционально-модальная;
- 5) апеллятивная (информационный обмен, установление и поддержание контакта, регулировка межличностных отношений).

# Этикетные нормы



- Вежливость
- Внимательность
- Тактичность
- Доброжелательность
- Выдержанность



# *Деловое общение – это ...*

... сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Принятый порядок и форма обхождения на службе называется *деловым этикетом*.



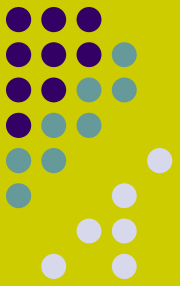
# Принципы этики делового общения:



- - принцип золотого стандарта: «В рамках служебного положения никогда не допускайте по отношению к своим подчиненным, к руководству и коллегам своего служебного уровня, к клиентам и т. п. таких поступков, каких вы не желали бы видеть по отношению к себе»;
- - принцип справедливости при наделении сотрудников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.);
- - принцип обязательного исправления этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено;
- - принцип максимума прогресса: служебное поведение сотрудника признается этичным, если оно способствует развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения;

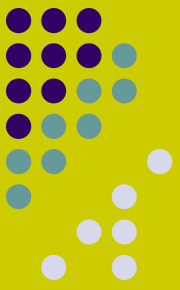
# Принципы этики делового общения:

- принцип минимума прогресса, в соответствии с которым действия сотрудника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм;
- принцип терпимого отношения сотрудников организации к моральным устоям, традициям и прочим, имеющим место в других организациях, регионах, странах;
- принцип различного сочетания индивидуального релятивизма и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой этики;
- принцип принятия за основу индивидуального и коллективного начала при разработке и принятии решений в деловых отношениях;



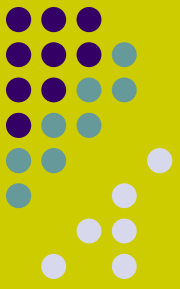


## Принципы этики делового общения:



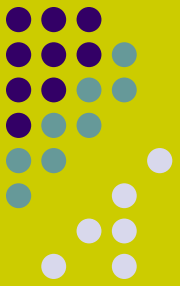
- принцип, в соответствии с которым не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов;
- принцип демократичности: никакого насилия, «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного разговора;
- принцип постоянства воздействия, выражающийся в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а лишь с помощью непрекращающихся усилий со стороны и менеджера, и рядовых сотрудников;
- принцип учета силы возможного противодействия;

# Принципы этики делового общения:



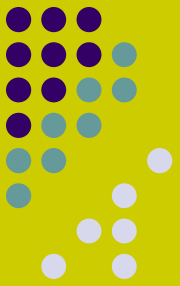
- - принцип авансирования доверия к чувству ответственности сотрудника, к его компетенции, к чувству долга и пр.;
- - принцип бесконфликтности;
- - принцип свободы, не ограничивающий свободы других;
- - принцип способствования: сотрудник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег;
- - принцип этичности: не критикуй конкурента.

# Функции делового этикета



- Его основная функция - *формирование правил*, способствующих взаимопониманию людей.
- Второй по значению является функция *удобства*, т. е. целесообразность и практичность.

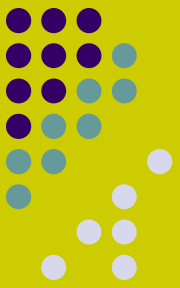
# Деловой этикет включает в себя ...



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

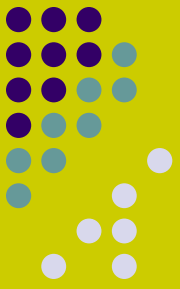


# Принципы делового этикета



1. Делайте все вовремя
2. Не болтайте лишнего
3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы
4. Думайте о других, а не только о себе
5. Одевайтесь как положено
6. Говорите и пишите хорошим языком

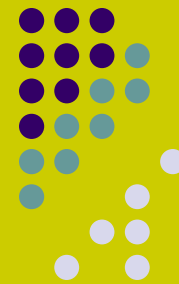
# Этикетные формы общения



Под *этикетным общением* следует понимать взаимную самопрезентацию партнеров в рамках этикетных слов и выражений.

- Извинения
- Просьбы
- Согласие / несогласие
- Приветствия
- Прощания
- Отказ
- Соболезнование и др.

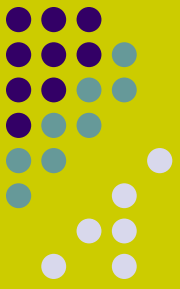
# Приветствия



Принято:

- мужчину представлять женщине, младшего по возрасту - старшему, сотрудника – начальнику, вновь пришедшего – всем присутствующим.
- Если встречаются мужчина и женщина, то мужчина должен выждать, когда женщина протянет руку для пожатия, иначе он только делает легкий поклон.
- Первыми приветствуют мужчина – женщину, младший – старшего, младший по должности – старшего, член делегации – ее руководителя.

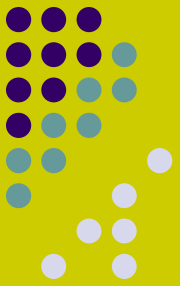
# Телефонный разговор с клиентом



- «К сожалению, госпожа Джонс еще обедает»
- «Я не знаю, где он. Может быть, вы оставите свой телефон, и я передам, чтобы он позвонил вам».
- «Она, наверное, пьет кофе. Я скажу ей, чтобы она перезвонила вам».
- «У нее большие проблемы с одним клиентом. Может, ей что-нибудь передать?»
- «Он пошел к врачу».
- «Она рано ушла домой».
- «К сожалению, господин Смит еще не пришел».
- «Монтер, вероятно, будет у вас в пятницу».
- «Наверное, ваш счет уже исправили».

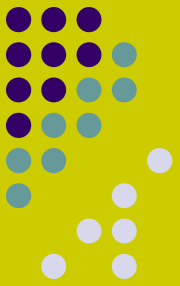


# Требования этики



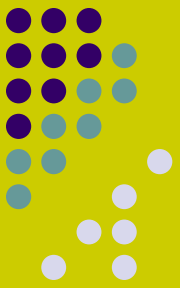
- Избегать жаргонных и оскорбительных выражений
- Умейте слушать других и показывать, что вам это интересно
- Говорите и пишите правильно
- Правильно произносите имена собственные
- Все служебные тайны храните при себе
- Будьте осторожны с информацией, которую могут услышать сослуживцы или посетители во время встречи или телефонных переговоров

# Этика письменной речи



- **Формы общения** (*Уважаемый ..., Дорогие коллеги, Уважаемый Петр Сергеевич*)
- **Категории одушевленности** (*Больные, не посетившие амбулаторию в течение трех лет, выписываются в архив, а затем уничтожаются*)
- **Выбор залога** (*Мои указания не выполняются, Вы не выполнили мои указания*)

# Особенности обращения



У нас, наверное, в одной-единственной стране мира нет обращения людей друг к другу. Мы не знаем, как обратиться к человеку! Мужчина, женщина, девушка, бабуся, товарищ, гражданин – тьфу! А может, лицо женского пола, лицо мужского пола! А легче – эй! Мы – никто! Ни для государства, ни для друг друга!

*Из статьи «Лишние люди»,  
газета «Комсомольская правда».*



# Особенности обращения

Обращение выполняет ряд функций:

1. Привлекает **внимание** собеседника
2. Указывает на соответствующий **признак** (имена людей, степень родства, должность, профессию, возраст и пол)
3. Выражает **эмоции и оценку** говорящего



# Особенности обращения

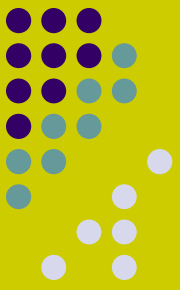
- Социальное расслоение общества, неравенство, существовавшее в России несколько веков, нашло отражение в системе официальных обращений.
- Существовала «Табель о рангах», изданная в 1717 – 1721 гг., в которой все чины были подразделены на 14 классов.

# Посвящение М.В.Ломоносова



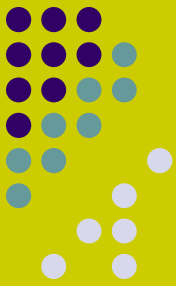
- Пресветлейшему государю, великому князю Павлу Петровичу, герцогу голштейн-шлезвигскому, сторманскому и дитмарскому, графу олденбургскому и долмангорскому и прочая, милостивейшему государю
- Вашего императорского величества всенижайший раб Михайло Ломоносов

# Особенности обращения



- До 20 века в России выделялись следующие сословия: дворяне, духовенство, разночинцы, купцы, мещане, крестьяне.
- Обращения *господин, госпожа* по отношению к людям привилегированных сословий; *сударь, сударыня* – для средних сословий; *барин, барыня* – для тех и других, и *отсутствие единого обращения* к представителям низшего сословия.

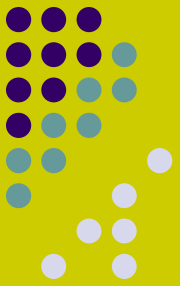
# Особенности обращения



- После Октябрьской революции особым декретом упраздняются все старые чины и звания.
- Только дипломатический язык сохраняет формулы международной вежливости
- Начиная с 1917-1918 гг. получают распространение обращения граждан и товарищ.

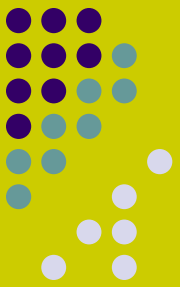


# Особенности обращения



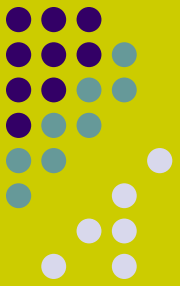
- Слово *гражданин* зафиксировано в памятниках XI в. Оно пришло из старославянского языка и служило фонетическим вариантом слова *горожанин*. И то и другое означало «житель города».
- В XVIII в. Это слово приобретает значение «полноправный член общества, государства».
- В 20 - 30-е гг. появился обычай употреблять обращение гражданин к арестованным, заключенным и к сотрудникам органов правопорядка.

# Особенности обращения



- Слово *товарищ* зафиксировано в памятниках XV в. Оно пришло из тюркского языка, в котором слово *tavar* означало «*имущество, скот, товар*».
- В первоначальном значении «*компаньон в торговле*». Затем значение расширяется до «*друг*».
- С ростом революционного движения в России слово товарищ приобретает значение «*единомышленник, борющийся за интересы народа*».

# Особенности обращения



Как обращаются люди к продавщице 45 лет в большом продуктовом магазине?

- Девушка – 25 человек
- Бабушка, бабуля – 7 человек
- Дорогуша – 3 человека
- Женщина – 10 человек
- Мать – 6 человек
- Сестричка – 1 человек
- Тетенька – 7 человек
- Уважаемая – 1 человек
- Продавщица – 3 человека

# Официальность высказывания



## Нейтрально

Здравствуйте, Лидия Ивановна!

Добрый день

Всего хорошего

До скорой встречи

Дорогие друзья!

Извините меня

Будьте добры

Можно...

Разрешите, пожалуйста

Большое вам

Спасибо

С праздником

## Официально

Здравствуйте, коллеги!

Рад Вас приветствовать

Позвольте попрощаться

Разрешите удалиться

Уважаемые коллеги!

Приношу вам свои извинения

Не откажите в любезности

Не будьте ли вы так любезны

Не согласились бы вы...

Разрешите поблагодарить вас

Примите мои поздравления



- доминантность,  
интровертность,  
мобильность,  
речевой этикет,  
ригидность,
- этика,
- этикетные нормы,  
этические нормы