

Этикетное речевое
поведение в ситуациях
делового общения

Этикет

- Этикет — слово французского происхождения. Это общее обозначение совокупных признаков принадлежности к социальному кругу определенного, довольно высокого, уровня.
- Среди этих признаков манера двигаться, одеваться, а самое главное — умение вести себя и разговаривать в соответствии с установленными в этом кругу нормами общения.
- Существует этикет бытового и делового общения, правила которых по большей части дублируют друг друга.

Речевой этикет

- Речевой этикет в рамках делового общения помогает партнерам или сотрудникам эффективнее взаимодействовать. В деловой жизни уважительное отношение создает благоприятную атмосферу в коллективе.
- Речевой этикет является универсальным средством, позволяющим установить четкие принципы общения.

Правила речевого поведения разделяют деловое общение на 6 стандартных процессов:

Приветствие и представление	<ul style="list-style-type: none">- установление контакта- этикет предусматривает соблюдение субординации
Диалог	<ul style="list-style-type: none">-соблюдение официальных канонов вежливого общения-корректность обращения и речевых формулировок
Разрешение конфликтов или проблемных ситуаций	<ul style="list-style-type: none">-навыки работы с возражением, умение вежливо отказать, разрешить спор-важна обоюдная готовность к конструктивному диалогу.
Повседневное взаимодействие	рутинный процесс общения
Невербальное общение	<ul style="list-style-type: none">-жесты, речевые формулировки, язык тела-установление комфортных для всех участников личных границ
Прощание	правильное завершение общения или встречи

Для чего вообще нужны правила делового общения?

- Правила делового общения помогают установить взаимопонимание и эффективное взаимодействие, а также создание комфортной обстановки, целесообразного и практичного общения.

Зачем нужны правила сетевого этикета?

- Правила этикета в сети, по сути, преследуют ту же цель, что и обычные этикетные предписания: они помогают людям достичь взаимопонимания, и обеспечивают безопасность общения.

Причины функционирования компьютерного сленга:

- Необходимость найти «общий язык» в компании.
- Графическое сообщение, смайлы, сокращения слов упрощают речь молодежи.
- Желание проявить свою индивидуальность.
- Общаться в сети Интернет легко, быстро и модно.