



Мовленнєвий етикет в діловому спілкуванні

Виконала: Гуцалюк Т.В.

Перевірила:

План

- 1. Основні поняття про етикет.
- 2. Особливості мовленнєвого етикету ділового спілкування.
- 3. Приклади найбільш типових формул звертання.

Основні поняття про етикет

- Сформовані норми моральності є результатом тривалого за часом процесу становлення взаємин між людьми. Без дотримання цих норм неможливі політичні, економічні, культурні відносини, тому що не можна існувати, не поважаючи один одного, не накладаючи на себе певних обмежень.
- **Етикет** - слово французького походження, що означає манеру поведіння. До нього відносяться правила чемності і ввічливості, прийняті в суспільстві.

- Сучасний етикет успадковує звичаї практично всіх народів від сивої давнини до наших днів. В основі своєї ці правила поведінки є загальними, оскільки вони дотримуються представниками не тільки якогось даного суспільства, але і представниками всіляких соціально-політичних систем, що існують у сучасному світі. Народи кожної країни вносять в етикет свої виправлення і доповнення, обумовлені суспільним ладом країни, специфікою її історичної будови, національними традиціями і звичаями.



Особливості мовленнєвого етикету ділового спілкування

- Усім без винятку підприємцям приходится вступати з партнерами по бізнесі – постачальниками сировини, готових виробів, а також зі споживачами. Від того, наскільки добре вміє підприємець організувати і вести переговори, залежить успіх його справи, його репутація. Мистецтву ведення переговорів спеціально навчаються в усьому світі.
- Правильно підготовлений до переговорів людин зможе домогтися своєї мети, не скривдивши при цьому партнера і залишивши про себе сприятливі враження. Підготовка до переговорів включає два основних напрямки роботи: рішення організаційних питань і пророблення основного процесу переговорів.



- Для того щоб ділове спілкування було ефективним, важливо, щоб його учасники обов'язково зверталися один до одного на “Ви” (як до співробітників, так і до клієнтів). Таке звертання — необхідний інструмент підтримання нормальних службових відносин і трудової дисципліни в колективі. В обов'язковому порядку слід звертатися до іншого на його ім'я та по батькові. Вчасно висловлене слово “дякую” може стати не менш ефективним, аніж грошова премія. Часом ефективність спілкування залежатиме й від того, яким голосом (низьким чи високим) розмовляє людина, яку має дикцію, акцент і т. ін.
- Хворобою нашого часу є багатослів'я. Лише вихована людина відчуває, коли треба говорити, а коли слухати інших, навіть тих, хто її критикує.

- Отже, **мовленнєвий етикет** – це складна система мовних знаків, що спирається на моральні правила й вимоги і вказує на ставлення як до інших людей, так і до себе.



Приклади найбільш типових формул звертання.

- Етикетні одиниці, якими виражається вітання: *Добрий ранок! Доброго ранку! Добрий день! Доброго дня! Добридень! Добрий вечір! Здрастуйте! Здоров був! Здоровенькі були! Доброго здоров'я! Моє шанування! Вітаю Вас! Радий (-а) вітати Вас!*
- Формули із значенням прощання: *Прощайте! Прощавайте! До зустрічі! До побачення! Щасливо! Дозвольте попрощатись! Бувай (бувайте) здорові! Дозвольте відкланятись! На добраніч! Щасливої дороги! Будь щасливий (-а, -і)! Я з Вами не прощаюсь! Ми ще побачимось! Ми ще зустрінемось!*
- Вислови вибачення: *Вибачте, пробачте, даруйте, прошу вибачення, я дуже жалкую, мені дуже шкода, прийміть мої вибачення, винуватий (-а), приношу свої вибачення, перепрошую, не гнівайтесь на мене, я не можу не вибачитись перед Вами; якщо можеш, вибач мені; не сердься на мене; вибач (-те), будь ласка; дозвольте просити вибачення, я не можу не просити у Вас пробачення...*

- Мовленнєві одиниці, що супроводжують прохання: *Будь ласка, будьте ласкаві, будьте люб'язні, прошу Вас, чи не змогли б Ви чи можу я попрохати Вас..., маю до Вас прохання..., чи можу звернутися до Вас із проханням..., дозвольте Вас попросити..., якщо Ваша ласка..., ласкаво просимо..., якщо Вам не важко..., не відмовте, будь ласка, у проханні..., можливо, Ви мені допоможете...*
- Формули подяки: *Спасибі! Дякую! Прийміть мою найсердечнішу (найщирішу) подяку! Не знаю, як і дякувати вам (тобі)!*
- Формули знайомлення: *Будьмо знайомі! Я хочу з Вами познайомитися! Дозвольте відрекомендуватися!*
- Конструкції побажальної модальності: *Будь(-те) щасливий (-а, і)! Щасливої дороги! Успіхів тобі (Вам)! Хай щастить! Зичу радості (гараздів, успіхів)!*
- Формули привітань з певної нагоди: *Поздоровляю з Вітаю (Вас, тебе) з ;Прийми (-іть) поздоровлення (привітання) з Новим роком! З днем народження!*

- Згода, підтвердження: Згоден, я не заперечую, домовилися, Ви маєте рацію, це справді так, авжеж, звичайно, певна річ, так, напевно, обов'язково, безперечно, безсумнівно, безумовно, ми в цьому впевнені, будь ласка (прошу), гаразд (добре), з приємністю (із задоволенням)...
- Співчуття: Я Вас розумію; я відчуваю Вашу схвильованість (Ваш біль, Вашу стривоженість. Ваше хвилювання); це болить і мені; це не може нікого залишити байдужим; я теж перейнялася Вашим болем (горем, тривогою); я співпереживаю (Вашу втрату, Вашу тривогу); треба триматися, людина сильна; не впадайте у відчай (час усе розставить на місця, час вилікує, загоїть рану, втамує біль)...
- Пропозиція, порада: Дозвольте висловити мою думку щодо..., а чи не варто б..., чи не спробувати б Вам..., чи не були б Ви такі ласкаві прийняти мою допомогу (вислухати мою пропозицію, пораду), чи не погодилися б Ви на мою пропозицію...



- Отже, типові етикетні ситуації мають багатий арсенал словесних формул, семантико-стилістичні властивості яких дають можливість мовцеві зробити правильний вибір, врахувавши структуру комунікативної ситуації, взаємини із співрозмовником, його вік, стать, соціальне становище.
- У будь-якому разі, щоб досягти мети спілкування, ділова людина повинна мати не тільки певний фізичний та інтелектуальний потенціал, навички комунікації, а й знайти правила ділового спілкування, або, інакше, – правила ділового етикету.



Дякую за увагу!