

## Темы 5. Этические нормы делового общения

**Этикет** – это совокупность принятых правил, определяющих порядок какой-либо деятельности («дипломатический протокол», «деловой этикет»).

**Речевой этикет** – это **социально заданные и национально специфичные правила речевого поведения** в официальной и неофициальной обстановке общения. Речевой этикет строится с учетом особенностей партнеров, вступающих в коммуникацию, а также ситуации общения. Кроме того, речевой этикет имеет национальную специфику, которая может выражаться, например, в использовании *Вы*-формы и обращении по имени-отчеству.

**Типичные ситуации речевого этикета:** обращение; знакомство, приветствие; прощание; извинение, благодарность; поздравление, пожелание; одобрение, комплимент; сочувствие, соболезнование; приглашение; совет, просьба; согласие, отказ.

Каждой ситуации соответствуют **определенные речевые формулы**, знание которых необходимо для эффективного общения. При этом в сфере речевых формул наблюдается **стилистическая дифференциация**, то есть выделяются формулы **высокого и низкого стиля**: *Мое почтение. Позвольте Вас пригласить. Сделайте одолжение (милость). Не сочтите за труд. С Вами приятно иметь дело. Не стоит благодарности. Не за что. Будь другом.* Высокий и низкий стили дифференцируются и в формах обращения: *господин, госпожа, сударь, сударыня, барышня, дамочка, женщина, мужчина.*

**Речевая деятельность** представляет собой **речь как процесс**. Речевая деятельность является самым **распространенным** и самым **сложным видом деятельности**. Особенность речевой деятельности состоит в том, что она всегда **включается в более широкую систему деятельности** как необходимый компонент, но на две трети человеческая деятельность состоит из речевой.

Речевая деятельность имеет **сознательный характер**.

Основные **единицы речевого общения**: **1) речевая ситуация**, которая диктует правила речевого этикета и составляющими которой являются говорящий, слушающий, время и место; **2) речевое событие**, т.е. основная единица речевого общения, некое **законченное целое** со своей формой, структурой, границами (например, *школьный урок, заседание кафедры, лекция, диалог в магазине*); **3) речевое взаимодействие**, т.е. говорение, восприятие речи адресатом (декодирование содержания чужой речи), оценка полученной информации и реагирование невербальными (паралингвистическими) средствами.

Основные **принципы речевой коммуникации**: принцип **последовательности** (*вопрос-ответ*); принцип **предпочтительной структуры** (*согласие немедленное, отказ обоснованный, умение держать паузу*); принцип **кооперации** (*уважение интересов других*); принцип **вежливости**.

Необходимым условием эффективного речевого общения является **умение слушать**.

**Слушание**, или **аудирование**, т.е. психологическая готовность к контакту с другим человеком, – это очень сложный речемыслительный процесс, так называемый «кодовый переход» с акустического кода (в нём слушающий воспринимает мысль, высказанную другим человеком) на код внутренней речи, то есть на мыслительный код, который индивидуален у каждого человека (в том смысле, что память каждого человека хранит определенный фонд образов, схем, представлений, понятий).

Устная речь предполагает наличие **адресата**, то есть слушателя. По наблюдениям психологов, мужчины и женщины слушают по-разному. Мужчины любят слушать самих себя. В разговоре мужчина в два раза чаще прерывает женщину. Мужчины обычно сосредоточены на содержании разговора, в то время как женщины – на самом процессе общения.

**Слушание бывает нерефлексивным и рефлексивным.**

**Нерефлексивным** называется такой вид слушания, который не предполагает выраженной реакции на услышанное (например, когда один из собеседников хочет выразить свое отношение к тому или иному событию, обсудить наболевшие проблемы). Однако такое слушание не всегда уместно, поскольку отсутствие реакции может быть воспринято как знак согласия.

В деловом общении преобладает **рефлексивное** слушание, которое заключается в выражении различных реакций на сообщаемое. Это могут быть **реакция согласия**: *вот именно, правильно, несомненно, да-да* (легкий кивок головы); **реакция удивления**: *Да что Вы! Что Вы говорите! Подумайте только!* (покачивание головой из стороны в сторону); **реакция усвоения информации**: *угу, так-так* (легкий кивок головы); **реакция негодования**: *Ну знаете! Это уж слишком!* (энергичные движения головой).

Рефлексивное слушание предполагает активное использование жестикуляции, мимики. Такой вид слушания позволяет обоюдно регулировать процесс передачи информации. Возможность уточнить услышанное, переспросить делает рефлексивное слушание более эффективным, чем нерефлексивное.

Выделяются **четыре вида рефлексивных ответов**:

**1) выяснение** – это обращение к говорящему за уточнениями; оно помогает сделать сообщение более понятным слушающему. При этом слушающий может использовать следующие формулы: *Пожалуйста, уточните это. В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете? Не повторите ли Вы еще раз? Что Вы имеете в виду?* Для уточнения информации слушающим используются **открытые вопросы**, которые

заставляют говорящего расширить или сузить свое первоначальное сообщение (такой тип вопросов предпочтительнее), и **закрытые вопросы**, требующие простых ответов – *да* или *нет* (они переключают фокус общения с говорящего на слушающего, подчас заставляя говорящего защищаться);

**2) перефразирование** – это попытка сформулировать ту же мысль иначе. В беседе перефразирование состоит в передаче говорящему его же сообщения, но словами слушающего, например: *Как я понял Вас... По Вашему мнению... Как я понимаю, Вы говорите / считаете... Другими словами, Вы считаете...* Перефразирование сообщения дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то своевременно внести соответствующие коррективы в сообщение;

**3) отражение чувств** говорящего, понимания его установок и эмоционального состояния слушающим – это также один из видов рефлексивного ответа;

**4) резюмирование** высказывания подытоживает основные идеи говорящего, помогает соединить фрагменты разговора в смысловое единство, поэтому оно уместно в продолжительных беседах и в проблемных ситуациях, а также при обсуждении разногласий, урегулировании конфликтов, рассмотрении претензий. Примеры резюмирующих высказываний: *То, что Вы в данный момент сказали, может означать... Вашими основными идеями, как я понял, являются... Если подытожить сказанное Вами, то...*

Существует несколько **правил эффективного слушания**:

- 1) не уходите от ответственности за общение; помните, что в общении участвуют как минимум два человека: один говорит, другой слушает, причем в роли слушающего собеседники выступают попеременно;
- 2) будьте внимательными, повернитесь лицом к говорящему, поддерживайте с ним визуальный контакт; убедитесь в том, что Ваша поза и жесты говорят о том, что Вы слушаете;
- 3) сосредоточьтесь на том, что говорит собеседник; поскольку сосредоточенным внимание может быть недолго, слушание требует сознательной концентрации внимания;
- 4) старайтесь понять не только смысл слов, но и чувства собеседника;
- 5) придерживайтесь одобрительной установки по отношению к собеседнику: чем больше говорящий чувствует одобрение, тем точнее он выразит то, что хочет сказать.

Существует много специальных и популярных работ, помогающих, по выражению Д. Карнеги, «приобретать друзей», то есть овладевать **приемами расположения**, без знания которых трудно представить современное деловое общение. Рассмотрим некоторые из таких приемов.

1. Прием **«имя собственное»** основан на произнесении вслух имени (в деловой обстановке – имени-отчества) человека, с которым вы разговариваете. *«Помните, что имя человека – это самый важный и самый сладостный для него звук на любом языке»*, – писал Д. Карнеги.
2. Прием **«зеркало отношения»** связан с тем, что мы испытываем симпатию к собеседнику, на лице которого, как в зеркале, отражается хорошее отношение к нам. Это должно быть выражение доброе и приятное. Специалисты по имиджу и культуре речи уделяют огромное внимание улыбке и выработке максимально доброжелательного тона.
3. Прием **«золотые слова»** заключается в использовании слов, содержащих небольшое и сознательное преувеличение положительных сторон собеседника. Психологи называют такие слова *комплиментами* и считают их важнейшим элементом формирования положительного эффекта в служебных делах.
4. Прием **«терпеливый слушатель»** представляет собой умение терпеливо и внимательно слушать собеседника. Это умение также помогает расположить к себе человека.

Необходимо знать **правила эффективного общения**, которые формулируются с помощью перечня максим, основанных на соблюдении принципа взаимной вежливости.

**Максима** – краткая формула, выражающая какое-либо моральное требование, логические или этические убеждения. Существует несколько видов максим.

- **Максима такта** (*Не нарушай границ личной сферы!*). Это максима деликатного отношения к личной сфере партнера. Не следует затрагивать потенциально конфликтные темы (частную жизнь, индивидуальные предпочтения).

- **Максима великодушия** (*Не затрудняй других!*). Это максима необременения собеседника. Деловое предложение должно быть сформулировано таким образом, чтобы его можно было отложить; не следует связывать партнера обещанием или клятвой, требованием дать немедленный ответ по причине особых финансовых или других объективных причин.

- **Максима одобрения** (*Не ругай других!*). Это максима позитивности в оценке других. Атмосфера, в которой происходит речевое взаимодействие, определяется не только позициями собеседников по отношению друг к другу, но и позицией каждого по отношению к действительности и тем, совпадают ли эти позиции. Если оценки партнеров (позитивные или негативные) не совпадают, это сильно затрудняет реализацию коммуникативной стратегии каждого участника ситуации общения.

- **Максима скромности** (*Отстраняй от себя похвалы!*). Одним из условий успешного развертывания коммуникативного акта является реалистическая, по возможности, объективная самооценка. Сильно завышенные или сильно заниженные самооценки могут отрицательно повлиять на установление контакта.

- **Максима согласия** (*Избегай возражений!*). Это максима неоппозиционности. Она предлагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьезной задачи.

- **Максима симпатии** (*Демонстрируй благожелательность!*). Это максима доброжелательности, которая создает благоприятный фон для перспективного предметного разговора. Недоброжелательность делает речевой акт безуспешным. Определенную проблему в общении представляет так называемый безучастный контакт, когда собеседники, не будучи врагами, не демонстрируют доброжелательности по отношению друг к другу.

Особенность **принципа взаимной вежливости** состоит в том, что не только его нарушение, но и неумеренное, слишком усердное соблюдение вызывает дискомфорт. Примеры нарушения этого принципа продемонстрировали герои литературных произведений: Манилов в поэме Н.В. Гоголя «Мертвые души» и Демьян в басне И.А. Крылова «Демьянова уха».

Чтобы **общение было эффективным**, 1) искренне интересуйтесь делами других. Надо отказываться от привычки всех критиковать, проявлять недовольство окружающим миром. Надо относиться к другим так, как к самому себе, следуя Нагорной проповеди Христа; 2) будьте хорошим слушателем и поощряйте своих собеседников говорить о самих себе. Человек, который умеет побуждать других говорить о себе и внимательно слушать, считается отличным собеседником, даже если при этом сам мало говорит; 3) старайтесь говорить о том, что интересно вашему собеседнику; 4) внушайте вашему собеседнику сознание его значительности, так как человек ищет одобрения со стороны тех, с кем общается. Избегайте говорить человеку, что он не прав. Уважайте его мнение; 5) драматизируйте свои идеи, подавайте их эффективно; 6) старайтесь отдавать приказы в вопросительной форме, используя приемы непрямой коммуникации; 7) демонстрируйте открытость, чаще улыбайтесь. Улыбка длится мгновение, а в памяти порой остается навсегда; 8) запоминайте имя человека и демонстрируйте свое знание.

В ситуации **асимметричной коммуникации** (то есть если позиция одного слабее позиции другого) необходимо следовать определенным правилам: 1) при любых обстоятельствах внимательно слушать партнера; 2) никогда не подчеркивать своих преимуществ, относиться к партнеру уважительно; 3) выражаться ясно, избегая недопонимания; 4) пользоваться любой возможностью, чтобы проявить любезность и дипломатичность; 5) сохранять хладнокровие в обстановке самой жаркой дискуссии; 6) всегда стремиться к компромиссу.

### **Основы этикета телефонного разговора**

Умение говорить по телефону – это один из важных аспектов культуры делового общения. Существуют некоторые обязательные **правила этикета телефонного разговора**.

Так, **если звонят Вам**, то, отвечая на телефонный звонок, следует: 1) поднять трубку до четвертого звонка телефона; 2) сказать *Доброе утро (Добрый день)*, назвать организацию, которую Вы представляете, или свой отдел, представиться (сообщить фамилию и должность); 3) спросить: *Чем я могу вам помочь?* 4) если собеседник не назвал себя и причину своего звонка, выясните это с помощью фраз: *Простите, с кем я говорю? Чем я могу вам помочь? Как Вас представить?* 5) сконцентрироваться на разговоре и внимательно выслушать собеседника; 6) предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время; 7) обычно телефонный разговор заканчивает его инициатор, но, если разговор явно затянулся, вы можете сослаться на невозможность продолжать его по уважительным причинам (при этом используются фразы: *Извините, ко мне должны прийти... Не могли бы мы перенести наш разговор, сейчас у меня важная деловая встреча...*); 8) использовать специальные бланки для записи телефонных разговоров.

Следует помнить, что есть **выражения**, которых **следует избегать** при телефонных разговорах, чтобы о вашей фирме не сложилось превратного представления. К подобным **телефонным табу**, в частности, относятся: 1) *Я не знаю*. Лучше сказать: *Хороший вопрос. Разрешите, я уточню это для вас*; 2) *Мы не сможем этого сделать*. Рекомендуются всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что вы можете сделать, а не на обратном; 3) *Вы должны...* Рекомендуются говорить: *В Вашем положении лучше сделать следующее...* 4) *Подождите секундочку, я скоро вернусь*. Если Вам необходимо срочно отлучиться, попросите разрешения перезвонить в удобное для абонента время; 5) *Нет*, произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется.

**Если звоните Вы**: 1) уточните, говорите ли вы с той организацией, куда хотели позвонить; 2) назовите себя и причину вашего звонка; 3) если того, с кем вы договорились о телефонном разговоре заранее, нет на месте или он занят, попросите передать, что вы звонили, и оставьте информацию, когда и где вас можно легко найти; 4) если вы не знаете, в чьей компетенции находится интересующий вас вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Вежливо уточните, кто решает данный вопрос: *С кем я могу поговорить по поводу...?* 5) если необходимый вам человек отсутствует, поинтересуйтесь, когда лучше ему позвонить.

При телефонных разговорах не забывайте максимально уместно использовать формулы речевого этикета в соответствии с типичными ситуациями.

**Речевой этикет** играет важную роль в **деловой переписке**. Правильно составленные письма создают благоприятное впечатление об отправителе. Составителям деловых писем не следует побуждать адресата к спешке или навязывать желаемый исход, используя предложения типа: *Прошу решить вопрос положительно*.

### Вопросы для самоконтроля

1. Что такое речевой этикет?
2. Назовите типичные ситуации речевого этикета.
3. Что такое речевая деятельность?
4. В чем состоят различия между речевой ситуацией, речевым событием и речевым взаимодействием?
5. Каковы основные принципы речевой коммуникации?
6. Что такое слушание?
7. Чем различаются рефлексивный и нерефлексивный виды слушания?
8. Какие существуют виды рефлексивных ответов?
9. Охарактеризуйте правила эффективного слушания.
10. Какие приемы расположения к себе собеседника выделил Д. Карнеги?
11. На основе чего формулируются правила эффективного общения?
12. Каким образом можно сделать общение эффективным?
13. Каковы правила телефонного делового разговора?