

# Речевой этикет в документе

Липушкина Диана  
3 курс, менеджмент

***Этикет*** – это установленный порядок поведения, следование моральным, общественным нормам

***Речевой этикет***- это нормы речевого поведения, принятые в данном обществе; это национально-специфичные правила речевого поведения, применяемые в ситуациях вступления собеседников в контакт и для поддержания общения.

В разных сферах общения существуют свои нормы и правила этикета

***Деловой этикет***- это порядок поведения, принятый в сфере общения. Он требует соблюдения регламентированности официально-деловых отношений.

В деловой письменной речи недопустимы ирония, сарказм, оскорбления.

## ***Адресантам*** не рекомендуется:

- Побуждать адресата к срочному принятию решения;
- Навязывать адресату решение вопроса в пользу адресанты;
- Начинать послание с отказа в тех случаях, когда положительное решение вопроса не представляется ВОЗМОЖНЫМ;

***Для адресата*** официальной корреспонденции с точки зрения этических норм обязательным является оперативный и четкий ответ.

# Основные речевые формулы делового этикета

- это формулы обращения, выражения просьб, поручений, отказов, претензий и др.

***Обращение*** – это апелляция к адресату, его наименование в процессе коммуникации. Оно является обязательным элементом коммерческой корреспонденции.

Наименование адресата в документе может быть *универсальным* и *профессиональным*.

- **Универсальные** наименования используются как формы вежливого обращения к адресату : *господа, господин, госпожа, граждане, коллеги, товарищ*. Часто сочетаются с фамилией, именем, отчеством адресата и прилагательными *уважаемый, уважаемые*.

Наиболее общая формула обращения:

*Уважаемые господа!; Уважаемый господин ...  
(фамилия)!; Уважаемая госпожа ... (фамилия)!*

К высокопоставленным чиновникам, депутатам принято  
обращаться со словами

*Глубокоуважаемый и Многоуважаемый.*

При обращении к должностным лицам органов гос. власти и  
управления, президентам фирм возможно обращение с  
указанием должности и без фамилии:

*Уважаемый господин председатель!*

В письмах-приглашениях допустимо обращение по имени и  
отчеству:

*Уважаемая Ольга Андреевна!*

Нарушением правил речевого этикета является обращение по следующей формуле:

***Уважаемый + господин +  
(фамилия) + (имя,  
отчество)!***



В официальных документах возможно  
наименование адресата по профессии, должности  
и т.п. Например:

*Уважаемый профессор...*

При апелляции к лицам одной профессии  
распространено обращение:

*Уважаемые коллеги!; Уважаемый коллега!*

Из местоимений 2-го лица (*ты - вы*) допустима только одна форма мн.ч., при обращении к одному лицу – *Вы*.

При формулировке просьб, запросов и т.п. используется форма 1-го лица мн.ч. («представительское «мы»):

*Мы рады приветствовать вас... Мы предлагаем свою продукцию... Мы обращаемся к Вам с просьбой*

Местоимения 3-го лица (*он, она, оно, они*) используются в официальной переписке редко. Это объясняется их универсальностью (указывают на лицо и предмет).

Глаголы в деловых письмах употребляются в  
изъявительном наклонении, редко –  
повелительного наклонения

*(Позвольте поблагодарить Вас...).*

Преобладают формы глаголов 3-го лица мн.ч.:

*Сообщаем Вам, что...; Напоминаем...*

*Направляем в Ваш адрес...*

Форма 1-го лица ед.ч. используется в документах,  
оформленных на бланках должностных лиц:

*Прошу дать ответ... Предлагаю...*

*Приглашаю...*

Из глагольных форм действительного и страдательного залога чаще выбирается страдательный залог, поскольку для деловой переписки важнее факт совершения действия, а не указание на субъекта:

*Ваш заказ выполнен* (а не «Мы выполнили Ваш заказ»);

*Запрос рассмотрен* (а не «Мы рассмотрели запрос»).

В функции речевых этикетных средств могут выступать вводные слова, позволяющие не нарушать такие принципы этикета, как вежливость и корректность, особенно в письмах-отказах. Здесь целесообразно использовать вводные слова типа:

*На наш взгляд... К сожалению...,*

а так же синтаксические конструкции типа:

*Несмотря на предпринятые нами усилия...*

*Мы рассматриваем возможность предоставления Вам... Надеемся на долгосрочное сотрудничество... Желаем успехов!*

С помощью формул речевого этикета можно снять чрезмерную официальность, придать высказыванию при необходимости экспрессивные оттенки. Например:

Нам *приятно* сообщить, что...

Мы *обеспокоены* отсутствием...

Мы полагаем, что *оптимальное* решение...

Выбор той или иной формулы речевого этикета зависит от конкретной коммуникативной ситуации (благодарность, просьба, извинение и т.д.). Учитываются также экстралингвистические факторы: адресант, адресат, канал общения, форма общения и др. От того, как отражается в деловой переписке та или иная коммуникативная ситуация, какие для этого выбраны языковые средства, зависит не только понимание партнерами друг друга, но и дальнейшее развитие их отношений.