

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 чиновника, 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.