

# РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ И КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Е. И. Грейц, Р. Н. Назар

ФГБОУ ВО «Донбасская национальная академия строительства и архитектуры»,  
Макеевка, Донецкая Народная Республика, [mailbox@donnasa.ru](mailto:mailbox@donnasa.ru)

В работе рассмотрены основные аспекты речевого этикета и культуры делового общения. Проанализировано их значение и влияние на успех коммуникации. Тема исследования обусловлена возрастающей потребностью в формировании и развитии навыков эффективного взаимодействия в современном обществе.

**Ключевые слова:** язык; речь; этикет; речевое общение; культура речевого общения

В эпоху активного информационного обмена, когда коммуникация является основополагающей как в профессиональной, так и в личной сфере, знание правил речевого этикета и культуры делового общения приобретает особую значимость. Соблюдение этих норм способствует успешному взаимодействию, повышает эффективность работы и создаёт благоприятную атмосферу для построения гармоничных отношений между людьми.

Речевой этикет представляет собой систему правил и норм, определяющих коммуникативное поведение людей в разнообразных контекстах взаимодействия. Он охватывает не только вербальные элементы общения, но и невербальные. Соблюдение норм речевого этикета способствует установлению эффективного контакта с собеседником, демонстрации уважения, вежливости и дружелюбия.

Культура делового общения представляет собой совокупность принципов, методик и приёмов, направленных на оптимизацию взаимодействия в профессиональной сфере. Она основывается на соблюдении установленных норм и правил поведения, включающих в себя пунктуальность, профессионализм, объективность, тактичность и другие важные аспекты. Применение принципов культуры делового общения способствует формированию конструктивной рабочей атмосферы, содействует разрешению конфликтов и успешному достижению поставленных задач.

Актуальность темы исследования обусловлена возрастающей потребностью в формировании и развитии навыков эффективного взаимодействия в современном обществе.

*Целью работы* является исследование особенностей речевого этикета и культуры делового общения, выявление их роли в становлении успешного взаимодействия.

Н. И. Формановская определяет речевой этикет как совокупность правил, регулирующих речевое поведение. Это система устойчивых, стереотипных формул общения, характерных для определенной культуры, которые общество принимает и предписывает для налаживания контакта между собеседниками, его поддержания и прерывания в соответствии с заданным стилем общения [4, с. 27].

К числу важнейших характеристик речевого этикета относятся использование устоявшихся вежливых формул, структурная организация речи как в целом, так и отдельных высказываний, соблюдение норм учтивости, а также способность к накоплению, хранению и передаче культурных традиций народа. Следовательно, речевой этикет обладает значительной культурной ценностью. Речевой этикет можно рассматривать как своего рода ритуал, который отражает реакцию индивида на определённые ситуации и направляет его речевое поведение.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что речевой этикет представляет собой систему устоявшихся правил вербального общения, играющих важную роль в социализации индивида. Соблюдение таких правил способствует эффективному взаимодействию и формированию структуры речевого акта. Овладение речевыми формулами позволяет человеку чувствовать себя комфортно в общении как с близкими, так и с незнакомыми людьми. Нарушение же норм речевого этикета может интерпретироваться как проявление неуважения и невежливости. Знание и применение принципов речевого поведения свидетельствует об уровне культуры личности.

Этикет является динамичным явлением, претерпевающим изменения на протяжении времени. В XIX веке этикет служил инструментом для поддержания иерархической структуры общества. В XXI веке его роль трансформировалась в преимущественно прагматическую, направленную на достижение коммуникативных целей и создание благоприятной обстановки для взаимодействия [2, с. 34].

В современной российской этике, в отличие от чётко регламентированной дореволюционной системы, наблюдается проблема выбора адекватных форм обращения к собеседнику. Неопределённость возникает при выборе между «ты» и «вы», использованием имени или имени-отчества, полного имени или его сокращённой формы, а также в применении таких обращений, как «гражданин/гражданка», «товарищ», «гос-

подин/госпожа» или просто «мужчина/женщина». На формирование современного речевого этикета оказывают влияние развивающиеся коммуникационные технологии. В результате этого происходит некоторая «размытость» личности собеседника, что приводит к появлению обезличенных обращений типа «будьте добры», «извините», «не подскажите» и тому подобных [1, с. 139].

Термин «этика», происходящий от греческого слова «ethos», означающего «обычай, нрав, характер», употребляется в двух смыслах: во-первых, как философская дисциплина, исследующая природу морали и нравственности; во-вторых, как свод правил поведения, моральных принципов отдельной личности или социальной группы. Введение термина «этика» приписывается Аристотелю, который использовал его для обозначения совокупности добродетелей и науки, изучающей природу добродетели и пути ее достижения. К ключевым понятиям этики относятся такие категории, как «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть», «честь» и другие [3, с. 142].

Общение представляет собой многоаспектный процесс взаимодействия различных социальных субъектов, будь то отдельные личности, группы людей или целые общности. В ходе общения происходит обмен информацией, знаниями и результатами совместной деятельности. Таким образом, общение выступает как фундаментальный механизм функционирования общества, обеспечивающий его целостность и развитие. Этот сложный процесс, обусловленный потребностью в совместной деятельности, предполагает установление и развитие контактов между людьми, а также включает в себя обмен информацией, выработку согласованных стратегий взаимодействия и взаимопонимание.

Эффективность совместной работы напрямую зависит от коммуникации и взаимодействия участников. Деятельность невозможна без тесного общения.

Деловое общение является специфической формой взаимодействия людей в ходе определенной профессиональной деятельности. Оно способствует созданию благоприятной морально-психологической обстановки труда, развитию партнерских отношений между руководителями и подчиненными, коллегами, а также обеспечивает условия для плодотворного сотрудничества в достижении общих целей, что в конечном итоге гарантирует успех общего дела.

## Библиографический список

1. *Бороздина Г. В.* Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М. : Инфра-М., 1999. – 301 с.
2. *Егоров В. П.* Этика деловых отношений : учеб. пособие / В. П. Егоров. – М.: Юридический институт МИИТа, 2016. – 142 с.
3. *Сударкина Е. Ю.* Культура речи : учеб. пособие / Е. Ю. Сударкина, Е. М. Гуделева ; Владим. гос. ун-т им. А. Г. и Н. Г. Столетовых. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2018. – 199 с.
4. *Формановская Н. И.* Речевой этикет и культура общения / Н. И. Формановская. – М. : ВК, 2009. – 333 с.